

Valtanen Moona

PEREHDYTTÄMINEN OSANA TYÖHYVINVOINTIA SCANDIC
PORISSA

Matkailun koulutusohjelma
2013

PEREHDYTTÄMINEN OSANA TYÖHYVINVOINTIA SCANDIC PORISSA

Valtanen, Moona
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Kesäkuu 2013
Ohjaaja: Salo, Vappu
Sivumäärä: 49
Liitteitä: 2

Asiasanat: perehdyttäminen, työhyvinvointi, majoitusala

Tämän opinnäytetyön aiheena oli toteuttaa perehdyttämisopas Scandic Porin vastaanottoon. Opas keskittyy vastaanotossa käytettävään varausjärjestelmään. Oppaan tarkoitus on auttaa uusia harjoittelijoita ja työntekijöitä pääsemään alkuun työssään, kun uusia asioita on opittava paljon kerralla.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen. Sen toimeksiantaja on Scandic Pori ja toiminnallinen osuus on toimeksiantajalle toteutettu perehdyttämisopas. Perehdyttämisopas käsittelee Scandic Porin vastaanotossa käytettävää varausjärjestelmää ja sen peruskäyttöä. Vastaanoton työntekijöiltä kerättiin tietoa siitä, minkä he olivat kokeneet vaikeaksi ohjelman käytön oppimisessa. Lisäksi heiltä kysyttiin mielipiteitä perehdyttämisoppaan alustavasta sisällysluettelosta. Perehdyttämisopas sisältää Scandic Poria koskevaa luottamuksellista tietoa, joten se on rajattu opinnäytetyöraportin ulkopuolelle.

Opinnäytetyöraportin teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä ja sen vaikutusta työhyvinvointiin. Aiheita käsiteltiin ensin yleisellä tasolla ja sitten tarkennettiin sitten käsittelemään nimenomaan majoitusalaa. Tutkimustehtävänä oli selvittää, miten perehdyttäminen vaikuttaa työhyvinvointiin.

Opinnäytetyöraportin aineisto kerättiin pääosin kirjallisuus- ja internetlähteistä. Lisäksi toteutettiin sähköpostihaastattelu Scandic Porin vastaanoton kahdeksalle työntekijälle. Kirjallisuusmateriaalin ja haastattelutulosten avulla selvisi, että hyvä perehdyttäminen edesauttaa hyvää työhyvinvointia. Toisaalta huono perehdyttäminen saattaa johtaa huonoon työhyvinvointiin.

WORK ORIENTATION AS PART OF WORK WELL-BEING IN SCANDIC PORI

Valtanen, Moona

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

June 2013

Supervisor: Vappu, Salo

Number of pages: 49

Appendices: 2

Keywords: work orientation, work well-being, accommodation business

The purpose of this thesis was to produce a work orientation guidebook for Scandic Pori's reception. The guidebook focuses on the reservation system used at the reception. The purpose of the guidebook is to help new employees and trainees to begin their work when there is so much to learn in the beginning.

This thesis is functional. Employees at Scandic Pori asked me to write a guidebook for them and that is the functional part. The guidebook is about the reservation system used at the reception and covers the basic use of the program. Information was gathered from the people working at the reception about what they thought was the hardest thing to learn when they started using the program. They were also asked for opinions of the planned table of contents of the guidebook. The guidebook includes confidential information about Scandic Pori so it is not included in the thesis.

The theoretical part of the thesis focuses on work orientation and its influence on work well-being. The topics were first discussed on general level and then focused on accommodation business. The aim of the study was to find out how work orientation influences work well-being.

The research material of the thesis was gathered mainly from literature and internet sources. There was also an email interview for the employees of Scandic Pori reception. Based on the literature material and the results of the interview a conclusion was reached that good work orientation results in good work well-being. On the contrary, bad work orientation can cause bad work well-being.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYÖN LÄHTÖKOHDAT, TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA RAJAUKSET	7
2.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2	Tausta-aineisto ja tiedonkeruu	8
2.3	Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja rakenne.....	8
3	SCANDIC HOTELS	10
3.1	Historia.....	10
3.2	Scandic Pori	11
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	12
4.1	Perehdyttämisen tarkoitus ja merkitys	13
4.2	Perehdyttämisen vastuuhenkilöt ja –tahot	14
4.2.1	Työnantaja, työyhteisö ja perehtyjä itse.....	14
4.2.2	Henkilöstöalan ammattilaiset ja nimetty perehdyttäjä	17
4.3	Perehdyttäminen toimintakonseptina.....	18
4.4	Perehdyttämisprosessi.....	20
5	TYÖHYVINVOINTI	22
5.1	Työhyvinvoinnin merkitys.....	22
5.2	Työyhteisön hyvinvointi	24
5.3	Työntekijän henkilökohtainen ammattitaito	25
5.4	Esimiehen johtajuustaidot.....	25
5.5	Työhyvinvointi majoitusosalalla	26
6	HAASTATTELU PEREHDYTTÄMISESTÄ JA SEN VAIKUTUKSESTA TYÖHYVINVOINTIIN SCANDIC PORISSA	28
6.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	28
6.2	Haastattelu	30
6.3	Strukturoitu haastattelu	30
6.4	Toteutettu sähköpostihaastattelu.....	32
6.5	Haastattelun johtopäätökset	34
7	TOIMINNALLINEN TUOTOS: PEREHDYTTÄMISOPAS	35
7.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	35
7.2	Perehdyttämisoppaan tarkoitus ja tavoitteet	36
7.3	Aineiston kerääminen, rajaaminen ja oppaan sisältö	37
7.4	Kirjoitusprosessi	38
7.5	Arviointi	40

8	LUOTETTAVUUSTARKASTELU	41
8.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	41
8.2	Toteutetun sähköpostihaastattelun luotettavuus	43
8.3	Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuus	44
9	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Nykyään yhä useamman työhön liittyvän väsymisen ja turhautumisen taustalla on osaamisen puute. Asioiden ja toimintatapojen muuttuessa nopeasti, ihmiset eivät aina työnsä ohella opi uusia asioita riittävän hyvin. Puutteellinen osaaminen aiheuttaa työn kangertelua ja epävarmuutta onnistumisessa. Vähäisellä osaamisella ihminen joutuu jännittämään selviytymistään, mikä väsyttää ja vähentää työn iloa ja motivaatiota. (Viitala 2007, 231.)

Sain opinnäytetyöni aiheen toimeksiantaja Scandic Porilta toukokuussa 2012, suorittaessani opintoihini kuuluvaa työharjoittelua hotellin vastaanotossa. Silloin minulle sanottiin, että vastaanottoon tarvittaisiin uusi perehdyttämisopas, ja ehdotettiin, että tekisin sen opinnäytetyönäni. Edellinen opinnäytetyönä tehty perehdyttämisopas oli vanhentunut asioiden muuttuessa, joten ajan tasalla olevaa opasta ei ollut.

Palasin tekemään harjoitteluni loppuun syksyllä oltuani kesän töissä muualla. Silloin aloin todella miettiä perehdyttämisopasta ja sen sisältöä ja päädyin tekemään sen vastaanotossa käytettävästä varausohjelmasta. Scandic Porissa oli otettu edellisen perehdyttämisoppaan jälkeen käyttöön kokonaan uusi varausjärjestelmä, joten uudesta ohjelmasta ei ollut opasta. Syksyn ja kevään olen ollut töissä Scandic Porissa osaikaisena työntekijänä. Tänä aikana vastaanotossa on aloittanut kaksi harjoittelijaa ja yksi uusi työntekijä. Ollessani heidän kanssaan samassa vuorossa, olen huomannut, että varausjärjestelmän käytön oppiminen vaatii aikaa. Kuten Viitala (2007, 231-232.) toteaa, työhyvinvoinnin kannalta uusien tietojärjestelmien käyttöönotto ja niiden käytön oppiminen on erittäin tärkeää. Jos yrityksessä ei varmisteta, että käyttäjät oppivat uuden järjestelmän käytön heti alussa kunnolla, seuraa siitä järjestelmän virheellistä ja vajaatehosta käyttöä, kritiikkiä itse järjestelmää kohtaan ja huonommuuden tunnetta työntekijänä. Uudelle työntekijälle on annettava tukea osaamisen kehittämiselle, jotta toiminta on sujuvaa ja laadukasta, mutta myös ihmisten työhyvinvoinnin vaalimisen kannalta.

2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT, TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA RAJAUKSET

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Sen aiheena on Scandic Porin työhyvinvointi ja perehdyttäminen. Toiminnallisena osuutena teen perehdytyskansion vastaanoton käytettäväksi. Perehdyttämisoppaan tekoa ehdotettiin minulle keväällä 2012 tehdessäni opintoihini kuuluvaa harjoittelua Scandic Porissa.

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Aloittaessani harjoittelun Scandic Porin vastaanotossa, minulle annettiin luettavaksi aiemmin opinnäytetyönä tehty perehdyttämisopas. Se oli kuitenkin osittain vanhentunut, sillä Scandic Porissa oli tehty muutoksia sen kirjoittamisen jälkeen. Alussa ideana oli päivittää perehdyttämisopas. Siinä on kuitenkin paljon hyvää, ajankohtaista tietoa ja vain muutama vanhentunut kohta. Yksi vanhentuneista asioista edellisessä oppaassa oli varausjärjestelmän käyttö, sillä Scandic Porissa vaihdettiin käytettävää varausjärjestelmää edellisen oppaan kirjoittamisen jälkeen. Päätin tehdä kokonaan uuden oppaan varausjärjestelmästä. Nyt näitä oppaita voikin käyttää rinnakkain, vanhasta oppaasta saa tietoa yleisistä työtehtävistä ja hotellin asioista, kun taas minun kirjoittamastani oppaasta saa tukea varausjärjestelmän käyttöön.

Uskon, että Scandic Porin uudet työntekijät ja harjoittelijat kokevat varausjärjestelmää koskevan perehdytysoppaan hyödyllisenä. Alussa uutta tietoa tulee paljon ja asiat unohtuvat ja sekoittuvat keskenään. Opinnäytetyöni tavoite on helpottaa uutta työntekijää oppimaan käyttämään varausjärjestelmää nopeammin ja tehokkaammin. Perehdytysoppaan avulla uusi työntekijä voi lukea asioita omaan tahtiinsa ja opetella asioita. Kirjalliset ohjeet saattavat jäädä mieleen paremmin kuin suulliset, varsinkin kun suullinen ohje annetaan yleensä ”tositoimissa”, ja asia käydään läpi nopeasti kerran, samalla kuin asiakas odottaa palvelua. Oppaasta voi lukea asioita hiljaisina hetkinä, jolloin uudella työntekijällä on aikaa ja mahdollisuus oikeasti sisältää asiat. Perehdyttämisoppaan avulla uudet työntekijät oppivat käyttämään ohjelmaa paremmin eivätkä tunne oloaan epävarmaksi. Tämä nostaa heidän työhyvinvointiaan.

2.2 Tausta-aineisto ja tiedonkeruu

Suurin osa opinnäytetyöni aineistosta on erilaisia kirjallisuuslähteitä. Perehdyttämiseen liittyvissä asioissa tärkein lähteeni on työnohjaaja Päivi Kupiaksen ja henkilöstöjohtajan valmentajan Raija Peltolan teos Perehdyttämisen pelikentällä. Sen perusteella laaditun perusrungon tietoja olen täydentänyt ja laajentanut muilla henkilöstöhallintaan liittyvillä teoksilla. Työhyvinvoinnin teoriaan olen käyttänyt yleistä työhyvinvointiin liittyvä kirjallisuutta, sekä erityisesti matkailualan työhyvinvointiin liittyviä teoksia.

Kirjallisuuslähteiden lisäksi tietolähteenä toimii myös Scandic Porin vastaanoton henkilökunnalle tekemäni sähköpostihaastattelu. Haastattelu koskee Scandic Porin vastaanoton henkilöstön perehdyttämistä ja työhyvinvointia, ja se pohjautuu opinnäytetyöni teoriaosioissa käsiteltyihin asioihin.

Toiminnallisen osuuden perehdyttämiskansion aineiston keräämiseen olen käyttänyt Scandicin intranetistä löytyviä tietoja, varausjärjestelmän e-learning-ohjelmaa sekä Scandic Porin vastaanoton henkilökuntaa. Intranetistä löytyy opastekstejä, joista löytyy tietoa Scorpioon liittyvistä yksityiskohtaisista asioista ja e-learning-ohjelmasta taas käytännön neuvoja ohjelman käyttämiseen. Pohjana aihevalinnoille käytän näistä saamaani tietoa ja omia kokemuksiani harjoittelusta ja työskentelystä. Perehdyttämisoppaan tekoon löysin paljon materiaalia, mutta ongelmana oli sen jakaantuminen moneen eri paikkaan, sekä varsinkin e-learning -ohjelmasta oikean tiedon löytäminen.

2.3 Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja rakenne

Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävänä on suunnitella ja toteuttaa perehdyttämisopas Scandic Porin vastaanottoon. Opinnäytetyöni jakautuu kahteen osaan, teoriaosuuteen ja käytännön osuuteen, eli perehdyttämisoppaaseen. Perehdyttämisoppaassa käsitellään Scandic Porissa käytettävän varausjärjestelmän, Scorpion, käyttöä. Siinä käydään läpi muun muassa varausten tekemistä ja hallintaa, ryhmävarauksia, laskutusta ja muita perusasioita kuten huoltolistan ylläpitoa, jotka uuden työntekijän

tai harjoittelijan on nopeasti opittava. Perehdyttämisopas luovutetaan sähköisessä muodossa, sillä siten sitä on helppo tulevaisuudessa korjata, kun asiat muuttuvat. Perehdyttämisopasta ei julkaista opinnäytetyön yhteydessä, sillä se sisältää hyvin yksityiskohtaista tietoa Scandic Porin toiminnasta.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus käsittelee perehdyttämistä ja työhyvinvointia. Teemoja käsitellään ensin yleisellä tasolla ja sitten syvennyttään aiheeseen nimenomaan majoitusalan kannalta. Perehdyttämisen teoriaosioissa käsitellään muun muassa sitä, kuka on vastuussa perehdyttämisestä ja esitellään perehdyttämisen toimintakonsepteja ja perehdyttämisprosessia. Työhyvinvointia käsitellessä olen keskittynyt työpaikan sisäisiin työhyvinvoinnin tekijöihin, työyhteisöön, esimieheen ja työntekijän henkilökohtaiseen ammattitaitoon. Näiden teoriaosioiden avulla pyrin näyttämään, kuinka paljon perehdyttäminen vaikuttaa työhyvinvointiin sekä kuinka tärkeää perehdyttäminen on. Näitä teemoja syvennetään Scandic Poriin tehdyn sähköpostihaastattelun avulla.

Opinnäytetyöni aluksi esittelen työni aihepiirin, teemat ja tarkoituksen. Esittelen myös Scandic Hotels -ketjun yleisilannetta ja sen historiaa ensimmäisestä hotellista aina nykypäivään asti. Esittelen myös Scandic Porin, sillä se on opinnäytetyöni toimeksiantaja. Käyn läpi perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin merkityksiä ja määritelmiä yleisellä tasolla ja majoitusalaan keskittyen. Opinnäytetyössäni tutustun myös kvalitatiiviseen tutkimukseen, erityisesti sähköpostihaastatteluun, sillä toteutin sähköpostihaastattelun Scandic Porin vastaanoton henkilökunnalle. Haastattelu keskittyy majoitusalan työhyvinvointiin ja Scandic Porin perehdyttämiseen. Käyn myös läpi toiminnallisen osuuden tekoprosessia, sen kirjoittamista ja aihevalintoja sekä siitä saamaani palautetta. Lopuksi pohdintaosiossa arvioin ja muistelen koko opinnäytetyön kirjoittamisprosessia ja onnistumista sekä omaa kehittymistäni.

3 SCANDIC HOTELS

Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, jolla on 161 hotellia 16 maassa. Hotelleja on Ruotsissa, Tanskassa, Suomessa, Norjassa, Virossa, Saksassa, Hollannissa, Belgiassa ja Puolassa. Scandic-ketjulla on yhteensä 31 104 hotellihuonetta Euroopassa. Ketjun työntekijöiden määrä on yhteensä noin 10 000. Ketjun hotelleja käyttävät sekä liike- että vapaa-ajan matkustajat. (Scandic Hotels 2012a.)

Vuonna 2011 Scandic-ketjun tuotto oli 842,6 miljoonaa euroa. Tuotosta 61 % tuli liikematkoista, 30 % vapaa-ajan matkoista ja yhdeksän prosenttia kokouksista. Vuonna 2011 liikevoitto oli 72,9 miljoonaa euroa. Selvästi eniten Scandic-hotelleja on Ruotsissa (76 hotellia). Seuraaviksi eniten hotelleja on Suomessa ja Tanskassa, kummassakin 24 hotellia. Neljäntenä tulee Norja, jossa on 20 hotellia. Muissa maissa on vain muutama Scandic-hotelli. (Scandic Hotels 2012b.)

3.1 Historia

Scandic Hotelsin historia alkaa vuodesta 1963, jolloin Scandicin edeltäjä Esso Motor Hotel avasi ensimmäisen tienvarsihotellinsa Laxåssa Keski-Ruotsissa. Hotelli vastasi lisääntyneen yksityisautoilun tarpeisiin. Toinen hotelli avattiin 1966 Ruotsin Mölnädalissa. Ensimmäinen laajentuminen Ruotsin ulkopuolelle tapahtui vuonna 1972 Ruotsin naapurimaihin Norjaan ja Ruotsiin. Vuonna 1973 ketjusta tuli Ruotsin suurin hotelliketju. Kaikki hotellit saivat nimen Scandic vuonna 1984. Vuonna 1986 avattiin ensimmäinen Scandic Pohjoismaiden ulkopuolelle Saksan Koblenziin. Vuonna 1994 Scandic laajeni voimakkaasti ja solmi 10 uutta hotellisopimusta, joista suurin osa koskee Norjaa. Voimakas laajeneminen jatkui vuonna 1999, jolloin Scandic Hotels osti 17 uutta hotellia, joista neljä on Virossa. Vuonna 2008 Scandic Hotels avasi uusia hotelleja Saksaan ja Puolaan. (Scandic Hotels 2012c.)

Historiansa aikana Scandic Hotels on kokenut monia yrityskauppoja. Vuonna 1983 ketju myytiin ruotsalaiselle yhtymälle, jonka omistajiin kuului muun muassa Ratos-riskisijoitusyhtiö. Vuonna 1985 Ratos oli Scandic Hotels AB:n ainoa omistaja. Vuonna 1996 ketju osti Reso-ketjun Ruotsissa olevat hotellit. Samana vuonna Scandicosake noteerattiin Tukholma pörssissä. Vuonna 1998 Scandic Hotels osti suomalaisen Arctian, joka oli Suomen kolmanneksi suurin hotelliketju. Vuonna 2000 Scandic Hotels osti Provobis Hotels -ketjun. Vuonna 2001 Hilton Group Plc osti Scandic Hotelsin. Samalla Scandic vedettiin pois Tukholman pörssistä. Vuonna 2002 Scandic integroitiin Hilton-perheeseen. Vuonna 2004 julkistettiin franchising-ohjelma, ja seuraavan vuonna aukesi ensimmäinen franchise-hotelli Scandic by Hilton-Bari Italiassa. Vuonna 2006 Hilton International myytiin Hilton Hotel Corporationille, jolloin syntyi mailman suurin hotelliketju. Vuonna 2007 EQT osti Scandicin Hilton Hotel Corporationilta ja Scandic Hotelsista tuli jälleen itsenäinen ketju. (Scandic Hotels 2012c.) Franchising on kahden itsenäisen yrityksen sopimukseen pohjautuvaa pitkäaikaista yhteistyötä, jossa franchising -antaja luovuttaa franchising -ottajalle oikeuden käyttää tietyllä alueella sovittua maksua vastaan kehittämäänsä liikemerkkiä ja liiketoimintamallia jatkuvalla tuella suunnittelemansa ja valvomansa toimintaohjeen mukaisesti. (Suomen Yrittäjät 2012.)

3.2 Scandic Pori

Scandic Pori on Porin keskustassa sijaitseva Scandic Hotels -ketjun hotelli. Scandic Porissa on yhteensä 118 huonetta, joista 112 on savuttomia. Huoneista 36 on vuonna 2011 valmistuneita Superior-huoneita, joissa on huonekohtainen ilmastointi ja jäähdytys. Hotellissa on myös esteettömiä huoneita, jotka soveltuvat pyörätuolissa oleville matkailijoille. Hotellin yleisissä tiloissa ja jokaisessa huoneessa on langaton internetyhteys. Hotellissa on kellarikerroksessa maksullinen pysäköintitila 27 autolle. Lisäksi sisäpihalla on maksuton asiakaspaikointialue 14 autolle. (Scandic Hotels 2012d.)

Scandic Porissa toimii välimeriteemainen ravintola Olivo. Siellä tarjoillaan aamiaisen sekä iltaisin a la carte-annoksia. Ravintolan yhteydessä on myös baari. Scandic Porissa on myös kuntohuone asiakkaiden käytössä. Saunatilat ovat asiakkaiden käy-

tössä, ja niitä vuokrataan myös ulkopuolisille. Lasten käytössä on pieni yleinen leikkitila. Vastaanoton yhteydessä on pieni myymälä, josta asiakkaat voivat ostaa virvokkeita, naposteltavaa, hygieniatuotteita ja matkamuuistoja. (Scandic Hotels 2012e.)

Scandic Porin katutasoon valmistui vuoden 2012 keväällä neljä uutta kokoustilaa. Nyt hotellissa on yhteensä kuusi kokoustilaa. Uudet kokoustilat on varustettu modernin kokouslaittein. Lisäksi ne ovat muunneltavissa, ja niissä voi järjestää tilaisuuden jopa sadalle hengelle. Uudet kokoustilat ovat nimeltään Karhu 1, Karhu 2, Tyrni ja Lokki. Karhu 1 ja Karhu 2 on yhdistettävissä yhdeksi suureksi kokoustilaksi. Lisäksi käytössä on vanhat kokoustilat Vivaldi ja Wagner. (Scandic Hotels 2012f.)

Scandic Porissa siirryttiin Fidelio-varausjärjestelmästä Opera-pohjaiseen Scorpio-varausjärjestelmään 14.6.2011. Muutos koski koko ketjua, sillä kaikissa Scandiceissa otettiin Scorpio käyttöön vuoden 2011 aikana. Scorpion avulla hoidetaan yksittäiset varaukset, ryhmä- ja kokoustilavaraukset, huoltopyynnöt, siivoustarpeet, myynnit ja yöpymisseurannat sekä myös hintakontrollit ja kanta-asiakasohjelma. Scorpio onkin siis erittäin tärkeä väline asiakaspalveluun ja sen onnistumiseen. Scorpion antamat raportit ovat todella kattava seurannan lähde lähes mistä tahansa asiasta. (M. Hakopuro, henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2013.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

Kupias ja Peltola (2009, 18-19) jakavat perehdyttämisen kahteen osaan, alku- ja yleisperehdyttämiseen sekä työnopastukseen. He nostavat esille perehdyttämisen tarpeen myös tilanteissa, joissa työntekijä on ollut poissa työstään pidemmän aikaa esimerkiksi perhevapaan jälkeen. He määrittelevät perehdyttämisen seuraavasti: ”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti

selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehdyttäjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.”

4.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja merkitys

Hokkanen, Mäkelä ja Taatila (2008, 62-63) nostavat perehdytyksen päätavoitteeksi sen merkityksen työntekijän tuottavuuden kannalta. He korostavat asioita, kuten työtä osaamattoman työntekijän ajan tuhlaaminen, kun työtehtävät vievät kauemman aikaa kuin kokeneelta työntekijältä. Hyvin perehdytetty työntekijä puolestaan saattaa olla tuottava jo lyhyessä ajassa. He nostavat esille myös perehdyttämisen roolin ylläpitää työntekijän motivaatiota osoittamalla, että hän on tullut ammattimaiseen organisaatioon, jossa hänet otetaan positiivisesti vastaan. Hyvällä perehdyttämällä uusi työntekijä liittyy nopeasti työyhteisön jäseneksi. Hyvässä perehdyttämisessä otetaan huomioon myös uuden työntekijän uudet ideat ja näkemykset organisaation toiminnasta ja sen kehittämisestä.

Helsilä (2002, 52-53) määrittelee perehdyttämisen niiksi toimenpiteiksi, joilla yritys pyrkii saamaan henkilön sopeutumaan mahdollisimman joustavasti uuteen työhön ja työympäristöön. Perehdytyksen aikana tulee käydä läpi vähintään yritys, sen toiminta-ajatus, visiot, liike-ideat ja strategiat sekä menettelytavat. Lisäksi käydään läpi työpaikan henkilöt, ainakin tuleva lähipiiri, asiakkaat ja päivittäiset työyhteisön pelisäännöt. Myös työhön itseensä perehdyttäminen käymällä läpi tuleviin työtehtäviin liittyvät odotukset, toiveet ja velvoitteet, on tärkeää. Helsilä nostaa esille myös sen, että joskus uusi työntekijä on perehdytettävä myös uuteen kotikaupunkiinsa. Kuten Hokkanen, Mäkelä ja Taatila (2008), myös Helsilä painottaa uuden työntekijän mielipiteiden ja parannusehdotusten tärkeyttä perehdytysvaiheessa. Yritykseen on palkattu strategisesti tärkeä, huolella valittu henkilö, jonka osaamista on tärkeä hyödyntää.

Perehdyttämisen järjestäminen on pakollista. Työnteko ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laeissa on suoria määräyksiä ja viittauksia pereh-

dyttämiseen. Lakien keskeinen huomio on työnantajan velvollisuudessa perehdyttää uudet työntekijät. Perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat työnantajia velvoittaviin säädöksiin. Huolella hoidettu perehdyttäminen tukee yrityksen strategian toteutumisen lisäksi hyvää ja reilua mainetta työnantajamarkkinoilla. (Kupias & Peltola 2009, 20-21.) Perehdyttämistä käsitellään erityisesti työsopimuslaissa (työsopimuslaki 55/2001, § 1) , työturvallisuuslaissa (työturvallisuuslaki 738/2002, § 14) ja laissa yhteisötoiminnasta yrityksissä (334/2007, § 16).

Perehdyttämistä voi siis tarkastella sekä yksittäisen työntekijän että koko organisaation tulosten kannalta. Sen voi nähdä joko uuden työntekijän tai töihinpalaajan työn aloittamisen helpottamisena tai välttämättömyytenä, jotta uusi työntekijä olisi tuottava työntekijä mahdollisimman nopeasti. Perehdyttämistilanne nähdään myös mahdollisuudeksi kuunnella uuden työntekijän mielipiteitä ja kehittää yritystä mahdollisten parannusehdotusten kautta. Tässä opinnäytetyössä keskityn perehdyttämiseen yksittäisen työntekijän työn alkuun pääsemisen tukijana, sillä se liittyy kiinteästi työpaikan sisäiseen työhyvinvointiin.

4.2 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt ja -tahot

Kupias ja Peltola (2009, 46) korostavat perehdyttäjän riippuvan paljon yrityksen koosta. Kahvilan omistajan palkatessa uuden työntekijän, omistaja suunnittelee ja toteuttaa perehdyttämisen itse. Isossa yrityksessä puolestaan on henkilöstöammattilaisia, koulutuksesta ja kehittämisestä vastaava yksikkö, paikalliset esimiehet ja nimetyt perehdyttäjät. Tällöin perehdyttäminen vaatii paljon koordinoitua toimijoiden välillä.

4.2.1 Työnantaja, työyhteisö ja perehdyttäjä itse

Keskeiset perehdyttäjät ovat uuden työntekijän lähin esimies sekä läheinen kokenut kollega, joka toimii uuden työntekijän tutorina eli opastajana. Esimiehen vastuulla on hoitaa kaikki työntekijään liittyvät hallinnolliset asiat, antaa mahdollisimman selkeät

työtehtävät ja ottaa uusi työntekijä mukaan organisaation toimintaan. Vanhemman kollegan vastuulla on auttaa uutta työntekijää pääsemään sisään organisaatioon sekä tutustumaan ihmisiin ja tiloihin. Hän saa uuden työntekijän tuntemaan itsensä kotoisaksi organisaatiossa. Hänen tehtävänsä on myös saada vanhat työntekijät tuntemaan itsensä kotoisaksi uuden työntekijän kanssa. (Hokkanen ym. 2008, 63.)

Jako esimiehen ja läheisen kollegan tehtäviin ei ole pakollinen. Monessa organisaatiossa esimies hoitaa molemmat tehtävät. Uudelle työntekijälle on kuitenkin tärkeää, että hänellä on myös ”epävirallista perehdyttämistä”, eli jokin kanava, jolle kertoa asioista, joista ei halua puhua esimiehen kanssa. Tällä menetelmällä myös vapautetaan esimiehen aikaa. Organisaation kannattaakin tehdä kollegan perehdyttäjäroolista kunniatehtävä ja keino päästä näyttämään omat taitonsa. Hänelle onkin syytä varata tarpeeksi aikaa tehtävänsä hoitamiseen, epämotivoitunut opastaja saa aikaan epämotivoituneita työntekijöitä. Tehtävään kannattaa valita henkilö, joka on sisällä organisaation toimintatavoissa, mutta ei ole liian rutinoitunut niihin. (Hokkanen ym. 2008, 63-64.)

Perehdyttämisen organisoinnin tärkein henkilö on perehtyjä itse. Kupias ja Peltola (2009, 46-47) vertaavat perehdyttämisprosessia formulamaailmaan. Työhönottopäätöksen jälkeen auto ja kuljettaja on valittu. Työsopimuksen allekirjoittamisen jälkeen alkavat testiajot valitulla radalla sovituin säännöin. Koekuukauden kuluvat nopeasti ja testiajovaiheen aikana kannattaa koetella taitoja. Toisaalta auton käytön opastamiseen on varattava riittävästi aikaa, jotta onnistuminen on mahdollista. Joissain tilanteissa tulokkaalle annetaan valmis auto, toisissa hänen tehtävä on kehittää autoa koko ajan. Olennaista kuitenkin on, että perehtyjä saa hyvät lähtökohdat menestyä työssään jatkossa.

Motivoituminen ja sitoutuminen työpaikkaan ovat sekä työntekijän että työnantajan kannalta hyvää tuottavia asioita. Perehdyttäjien täytyy tunnistaa erilaisten työntekijöiden motivaatiotekijöitä ja niiden vaikutusta perehdyttämiseen. Työntekijän käsitukseen uudesta työpaikasta vaikuttavat monet merkittävät ja toisaalta pienetkin asiat. Perehdyttämisessä voidaan tehdä paljon voimavarojen vahvistamiseksi ja työn

hallinnan tunteen kehittämiseksi. Uusi työntekijä asettaa rinnakkain omat ja organisaation arvot jo valintatilanteessa. Hän yrittää etsiä yhteneväisyyksiä, sillä yhteneväsyydet tekevät työelämän arjesta mielekäästä. Perehdyttämisvaiheessa uudelle työntekijälle tulee kertoa yrityksen arvopohjasta. Uuden työntekijän kannattaa olla utelias, sillä perehtymisvaiheessa hänellä on mahdollisuus selvittää, millaisesta työpaikasta todella on kysymys. (Kupias & Peltola 2009, 64-66.)

Toinen tärkeä henkilö perehdyttämisprosessissa on esimies, joka viime kädessä vastaa perehdyttämisestä (Kupias & Peltola 2009, 47). Esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia työntekijän osaamisesta ja myös tehokkaasta perehdyttämisestä. Vastuun ottaminen perehdyttämisestä tarkoittaa sekä edellytysten luomista että seuranta. Hyvä esimies sisällyttää perehdyttämiseen ja sen suunnitteluun sekä asioiden että ihmisten johtamista. On huolehdittava siitä, että perehdyttäminen toimii sovitusti ja järjestelmällisesti. On huolehdittava myös siitä, että uuteen työhönsä perehtyvä henkilö kohdataan ja häntä ohjataan oikealla tavalla. Esimiehen tehtävänä on havaita ja luoda työtilanteita, joissa on mahdollista tehdä työtä ja samalla oppia. Esimies voi delegoida osan perehdyttämisvastuustaan muille. Esimies on kuitenkin perehdyttämisen moottori ja ilman hänen panostaan perehdyttämisen toteutus yrityksessä ontuu pahasti. (Kupias & Peltola 2009, 53-58.)

Koko työympäristö vaikuttaa oppimiseen ja perehtymiseen. Tämän takia koko työyhteisö on kytkettävä tavalla tai toisella perehdyttämiseen. Työyhteisölle on kerrottava etukäteen uuden työntekijän saapumisesta. Työyhteisöllä on oltava tilaisuus keskustella uuden työntekijän työtehtävistä, tarvittavista järjestelyistä sekä saada alustavat tiedot henkilöstä ennen hänen saapumistaan. Avoimella ennakkokäsittelyllä luodaan pohja uuden henkilön vastaanotolle. Työntekijöille voidaan perustella, miksi kyseinen henkilö on valittu. Tämä on tärkeää etenkin silloin, jos jokin työyhteisön jäsen on hakenut kyseistä paikkaa. Uusi työntekijä antaa työyhteisölle tilaisuuden tarkastella omaa toimintaansa. Toisaalta myös uuden työntekijän ulkopuolisuutta voidaan hyödyntää toiminnan tarkkailussa. (Kupias & Peltola 2009, 76-77.)

Perehdyttämisprosessin aikana sekä tulokkaalle että vastaanottavalle työyhteisölle tarjoutuu monia mahdollisuuksia oppimiseen ja kehittymiseen. Tulokkaalle pitää aktiivisesti tarjota mahdollisuuksia kysymiseen ja kyseenalaistamiseen. Avoimuus ja

rakentava suhde palautteeseen täytyy omaksua työyhteisön toimintatavaksi, ennen kuin sitä voi soveltaa perehdyttämisessä. Jokaisen työntekijän tulisi tuntea, että hän on osaltaan vastuussa tulokkaan perehdyttämisestä. Jokaisella tulisi olla oma perehdytystehtävä, jotta jokainen pääsee tutustumaan uuteen työntekijään heti alussa. On kuitenkin vaarana, että kaikki eivät ole ajan tasalla tehtävässään tai kiinnostuneita perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 78-82.)

4.2.2 Henkilöstöalan ammattilaiset ja nimetty perehdyttäjä

Isoissa yrityksissä on henkilöstöalan ammattilaisia eli koulutuksesta ja kehityksestä vastaava yksikkö. (Kupias & Peltola 2009, 46). Henkilövalinnan jälkeen henkilöstöammattilaiset voivat koko yrityksen tasolla tehdä paljon laadukkaan ja tuloksellisen perehdyttämisen hyväksi. He tukevat esimiehiä ja muita perehdyttäjiä luomalla hyviä edellytyksiä ja perehdyttämistä tukevia rakenteita. Henkilöstöammattilaiset voivat tukea perehdyttämistä laatimalla perehdyttämistä helpottavia materiaaleja, lisäämällä tietoa yrityksen sisäisiin tietoverkkoihin ja järjestämällä yhteisiä perehdytystilaisuuksia uusille työntekijöille. Henkilöstöammattilaisten tehtävä on saada koko organisaatio pohtimaan sitä, mikä on riittävää perehdyttämistä. On myös tärkeää kerätä palautetta perehdyttämisprosessista uusilta työntekijöiltä ja kehitettävä toimintatapoja jatkuvasti. (Kupias & Peltola 2009, 73-75.)

Monissa organisaatioissa on nimetty erikseen henkilöt, joiden työtehtäviin perehdyttäminen kuuluu. Yleensä perehdyttäjän työ tehdään oman työn ohella, mutta varsinkin yrityksissä joissa on suuri vaihtuvuus, perehdyttämisen osuus työtehtävistä voi olla hyvin suuri. Nimetyt perehdyttäjät toimivat yhteistyössä esimiesten kanssa. Esimies on aina vastuussa perehdyttämisestä, mutta hän on delegoinut tehtävän perehdyttäjälle. Nimetty perehdyttäjä huolehtii työsuhteen alkuun liittyvistä käytännön järjestelyistä. Hän opastaa hallinnollisissa asioissa ja esittelee tulokkaan työyhteisölle. Perehdyttäjä suorittaa niin sanotun minimiperehdyttämisen. (Kupias & Peltola 2009, 82-83.)

Joissakin yrityksissä on nimettyjä perehdyttäjiä, joiden tehtävänä on antaa tiettyyn tehtävään alkuperehdytys. He ovat erikoistuneet tuntemansa tehtävän opastamiseen.

He keskeyttävät omat työnsä uuden työntekijän saapuessa ja keskittyvät perehdyttämiseen. Tämän mallin toimivuuden edellytys on se, että yrityksessä on paljon samankaltaista työtä tekeviä. Nimetyn perehdyttäjän rooli voi kuitenkin olla myös laajempi. He saattavat osallistua jo rekrytointivaiheeseen. Heidän tehtävänä on koordinoita tulokkaan kokonaisperehdyttäminen ja koordinoita siihen muita perehdyttäjiä. He perehdyttävät myös yrityksen vanhoja työntekijöitä työn ja työkäytäntöjen muuttuessa. Heistä saattaakin muodostua työyksikön sisäisiä kehittäjiä. (Kupias & Peltola 2009, 83.)

4.3 Perehdyttäminen toimintakonseptina

Kupias ja Peltola (2009, 36-37) esittelevät erilaisia perehdyttämisen toimintaprosesseja. Niistä ensimmäinen on vierihoidoperehdyttäminen. Vierihoidossa tulokas oppii asioita seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa. Vierihoidoperehtyminen lähtee siitä, että esimies tai joku muu sopiva henkilö ottaa vastuun uudesta työntekijästä ja kertoo hänelle oman työnsä ohella yrityksestä, työyhteisöstä ja tulokkaan tehtävästä. Perehtyminen tapahtuu pikku hiljaa työn ohessa. Tällä tavalla tulokas on mahdollista huomioda yksilönä. Kun perehdyttäminen on yhden henkilön vastuulla, hänen yksittäiset taitonsa ja ajankäyttönsä korostuvat. Menetelmän etuina on yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö ja vaaroina se, että perehdyttämisen laatu on yhden henkilön osaamisen ja innostuksen varassa.

Malliperehdyttäminen tarkoittaa perehdyttämisen standardointia. Tämä tapahtuu, kun halutaan yhtenäistää tai tehostaa perehdyttämistä tai auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä jäsentämään perehdyttämisen kenttää. Tässä vaiheessa luodaan erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia perehdyttämisen tueksi. Malliperehdyttämiseen kuuluu selkeä työn- ja vastuunjaon määrittely sekä tarpeellisten perehdyttämisen apuvälineiden ja materiaalin keskitetty tuottaminen organisaatioiden sisäisesti käytettäväksi. Menetelmän etuja ovat perehdyttämisen tasalaatuisuus ja perehdyttäjien valmiit toimintamallit. Vaarana on, että huomio kiinnittyy organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen ja se, että perehdyttäminen jäykistyy. (Kupias & Peltola 2009, 38-39.)

Laatuperehdyttämisen lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisessä. Vastuu perehdyttämisen järjestämisestä ja kehittämisestä on työyksiköillä ja tiimeillä. Tiimiin voidaan nimetä perehdyttäjä, mutta parhaimmillaan koko tiimi osallistuu perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen. Sovitulla henkilöllä on kuitenkin oltava vastuu kokonaisperehdyttämisestä ja sen koordinoinnista. Menetelmän etuja on tiimin tuottama joustava ajantasainen perehdyttäminen sekä se, että tulokas voi käyttää osaamistaan laajasti ja tulee heti tiimin jäseneksi. Vaarana on, että tiimin vastuuta korostaessa kukaan ei oikeasti ole vastuussa. (Kupias & Peltola 2009, 39-40.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttämiseen liittyvät palvelut tai tuotteet moduloidaan ja näistä rakennetaan kunkin tulokkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus. Näitä moduuleja tekevät ja tuottavat eri organisaation osat, erityisesti henkilöstöhallinto ja yksittäiset työyksiköt. Räätälöidyssä perehdyttämisessä jonkun on toimittava tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoijana. Tällä henkilöllä on oltava käsitys perehdyttämisen osa-alueista ja taitoa yhdistellä niitä tulokkaan tarpeiden mukaan. Menetelmän etuna on se, että perehtyjää kuunnellaan, mikä vahvistaa hänen sitoutumistaan ja huomioi hänen osaamisensa. Vaarana on se, että menetelmä vaatii tulokkaan sitoutumista omaan perehdyttämisensä laatimiseen sekä koordinoijalta monipuolista erityisosaamista. (Kupias & Peltola 2009, 40-41.)

Dialoginen perehdyttäminen on tarpeellista silloin, kun tulokas tulee tehtävään, jonka hän tulee itse muokkaamaan osaamisensa ja yrityksen tarpeiden yhteistuloksena. Tulokkaan on tarkoitus tuoda jotain uutta organisaatioon ja hänen sopeuttamisensa sijaan korostuu vastaanottavan työyksikön oppiminen. Tällöin perehdyttäminen on dialogia, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko prosessin ajan. Suunnitelmat perehdyttämisestä laaditaan yhdessä tulokkaan kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 41-42.)

Tässä opinnäytetyössä korostuu vierihoitoperehdyttäminen, koska se on lähimpänä Scandic Porissa tehtävää perehdyttämistä. Scandic Porissa uusi työntekijä aloittaa työnsä seuraamalla vakituisen työntekijän työntekoa. Työntekijä opettaa asioita uudelle työntekijälle työnsä ohessa. Teen opinnäytetyön toiminnallisena osana perehdyttämisopasta, joka helpottaa vierihoitoperehdyttämistä mahdollistamalla itsenäisen oppimisen, jos perehdyttäjä on kiireinen.

4.4 Perehdyttämisprosessi

Yksi tapa esittää perehdyttämisprosessia on jakamalla se neljään osaan: aikaan ennen töiden aloitusta, ensimmäiseen päivään, ensimmäiseen viikkoon ja ensimmäiseen kolmeen kuukauteen. Joissain tehtävissä perehdyttämisaika voi olla lyhyempi, mutta sitä kannattaa silti pitää usean kuukauden mittaisena prosessina, koska uuden työntekijän pääsy organisaatiokulttuuriin vie aina oman aikansa. (Hokkanen ym. 2008, 64.)

Perehdyttäminen alkaa ennen töiden aloitusta työsopimuksen solmimisen jälkeen. Silloin työntekijä on erittäin motivoitunut tehtävistään ja halukas ottamaan selvää uudesta työpaikastaan. Ennen töiden aloittamista on huolehdittava hallinnollisista asioista, kuten työsopimuksesta ja palkanmaksun järjestämisestä. Näistä on huolehdittava hyvin, koska uuden työntekijän on saatava hyvä kuva organisaation ammattitaidosta. Tavoitteena on, että uusi työntekijä voi tulla työpisteeseensä, jossa hänellä on omat työkalunsa valmiina käytettäväksi. (Hokkanen ym. 2008, 64.)

Ensimmäinen päivä on hyvä aloittaa esimiehen tapaamisella. Ensimmäisen päivän aikana tulisi tutustua taloon, työympäristöön ja uuden työntekijän tehtäviin ja tavoitteisiin. Hänen tulisi myös tavata keskeisimmät kollegansa. Uusi työntekijä tulee myös perehdyttää hallinnollisiin tehtäviin. Hänelle tulee myös hankkia mahdollisesti tarvittavat kulku- ja pysäköintiluvat. Työntekijälle esitellään myös tuleva perehdytysprosessi. Jos perehdytettävää ei ole paljon, pääsee uusi työntekijä tekemään työtehtäviään. Ensimmäisen päivän perehdytyksen tavoitteena on, että uusi työntekijä tietää, mitä hän tekee seuraavana päivänä töihin tullessaan ja miten hän pääsee töihin. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Ensimmäisen työviikon aikana tavoitteena on, että uusi työntekijä pääsee kiinni työntekoon ja aloittaa verkostonsa rakentamisen organisaatiossa. Tärkeintä on, että hän oppii oman työnsä. Vastuu perehdyttämisestä alkaa siirtyä uudelle työntekijälle, häntä ei enää kuljeteta ympäriinsä, vaan hän saa lähinnä tukea työhönsä ja vastauksia kysymyksiinsä. Ensimmäisen viikon lopuksi tulisi pitää tapaaminen uuden työntekijän, esimiehen ja perehdyttäjän kesken. Tavoitteena on, että esimies saa palautetta perehdyttämisestä ja uusi työntekijä siitä, miten hänen toimintansa on lähtenyt käyntiin ja mitä häneltä odotetaan tulevaisuudessa. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Ensimmäisen kolmen kuukauden aikana pidetään huolta siitä, että uusi työntekijä kutsutaan kaikkiin tärkeisiin tapahtumiin. Useissa yrityksissä käytetään perehtymiseen suunnattua tarkastuslistaa, jonka mukaisesti uusi työntekijä käy tutustumassa eri henkilöihin ja toimintoihin omatoimisesti. Työntekijän on oltava aktiivinen ja kyseltävä ja hankittava tietoa itsenäisesti. (Hokkanen ym. 2008, 67.)

Perehdyttämiskauden lopuksi tulee taas järjestää tapaaminen esimiehen, perehdyttäjän ja työntekijän kesken. Tapaamisessa keskustellaan perehdyttämisen etenemisestä, mahdollisista kehitystarpeista, työntekijöille heränneistä kysymyksistä sekä uusista ideoista ja näkemyksistä. Työntekijän näkemysten huomioiminen antaa hänelle tunteen täysivaltaisesta organisaation jäsenyydestä. Usein perehdyttäminen lopetetaan johonkin ”riittiin”, jolla työntekijä otetaan mukaan kaikkeen toimintaan. (Hokkanen ym. 2008, 69.)

Scandic Poriin tekemässäni sähköpostihaastattelussa tutkin heidän perehdyttämisprosessiaan. Ensimmäisen päivän aikana uusi työntekijä kulkee yleensä kerrossiivouksen mukana, jotta talo tulee tutuksi. Vastaanotossa tutustutaan laitteisiin ja materiaaleihin. Uusi työntekijä myös lukee turvallisuuskansion ja perehdyttämiskansion. Ensimmäisen päivänä uusi työntekijä voi seurata toisen työntekijän työskentelyä, jotta saa kuvan siitä, mitä työhön sisältyy.

Ensimmäisen työviikon aikana uusi työntekijä pääsee tekemään valvotusti perusasioita, kuten asiakkaiden sisään- ja uloskirjaamisia. Uusi työntekijä tutustuu henkilökuntaan ja työpaikkaan, sekä oppii työhön liittyviä perusasioita. Uusi työntekijä tutustuu Scorpio-ohjelmaan ja sähköpostiin.

Ensimmäisen kolmen kuukauden aikana uusi työntekijä on päässyt tutustumaan kaikenlaisiin vastaanotossa tehtäviin töihin. Työntekijä osaa palvella asiakkaita myös puhelimitse ja hallitsee yhteistyön eri osastojen välillä. Työntekijä oppii tekemään varauksia ja ordereita eli tiedoksiantoja keittiöön esimerkiksi ryhmien ruokaluista. Käydään läpi Scandicin arvoja ja ryhmävarauksia ja tarjousten tekemistä. Haastattelun vastauksissa tuli myös ilmi, että tässä vaiheessa oppiminen on jo uuden työntekijän oman aktiivisuuden varassa. Apua saa kun sitä pyytää.

5 TYÖHYVINVOINTI

Työterveyshuolto, työturvallisuus, työyhteisön ilmapiiri, yksilöiden suorituskky ja osaaminen sekä esimiesten johtamistaidot muodostavat työntekijöiden työhyvinvoinnin perustan. Työhyvinvointi käsittää ihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kunnon. (Österberg 2009, 158.) Tässä opinnäytetyössä tarkastelen työhyvinvointia työyhteisön ilmapiirin, yksilöiden suorituskvyn ja osaamisen sekä esimiehen johtamistaitojen kannalta. Valitsin nämä näkökohdat, koska haluan keskittyä nimenomaan työpaikan sisäiseen työhyvinvointiin, enkä ulkoisiin asioihin, kuten työterveydenhuoltoon. Lisäksi yksilöiden suorituskky ja osaaminen on selvästi sidoksissa perehdyttämiseen, joka on opinnäytetyöni perusta. Työturvallisuutta aion käsitellä vain majoitusalan näkökulmasta.

5.1 Työhyvinvoinnin merkitys

Työhyvinvoinnin edistäminen eli TYHY-toiminta on noussut työkvyn ylläpitämisen eli TYKY-toiminnan rinnalle. TYKY sai alkunsa vuonna 1989, kun keskeiset työmarkkinajärjestöt saivat sovittua suosituksesta TYKY-toiminnan järjestämisestä työpaikoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön työterveyshuollon neuvottelukunta antoi työmarkkinajärjestöjen suositusten perusteella ohjeen työterveyshuollon TYKY-toiminnan mahdollisuuksista ja järjestämisestä. Ohjeen mukaan TYKY-toiminta on yhteistyötä, jossa työnantajan, työntekijäjärjestöiden, työsuojelun ja työterveyshuollon mukana ovat kaikki työntekijät terveydentilasta riippumatta koko työuransa ajan. 1990-luvun alussa Suomessa kehitettiin TYKY-toiminnan malli, joka sisältää työympäristöön, työyhteisöön ja yksilöön kohdistuvia toimenpiteitä, joiden tavoitteena on kehittää työkvyä, terveyttä, osaamista, hyvinvointia sekä työn tuottavuutta ja laatua. (Rauramo 2008, 24.)

Rauramo (2008, 18-20) nostaa työhyvinvoinnin merkityksen perusteluiksi tuottavuuden, tuloksellisuuden ja laadun, kustannussäästöt, lain velvoitteet, yhteiskuntavastuun ja etiikan, työnantajakuvan ja inhimillisyyden. Tuottavuuden ja laadun paraneemisessa korostuu turvallisten ja terveellisten työolojen merkitys. Tapaturmien ja sai-

rauspoissaolojen kustannukset voivat olla korkeita, varsinkin kun mukaan lasketaan niiden aiheuttamat toimintahäiriöt. Toiminnan häiriöttömyys on tärkeää tuotannon kasvulle. Tuottavuuden kasvusta on hyötyä yritykselle, sen työntekijöille ja koko yhteiskunnalle. Työnantajan on täytettävä lain vaatimat asiat. Hyvä työnantaja ylittää lainsäädännön vaatimukset. Keskeisiä työhyvinvointiin vaikuttavia lakeja ovat muun muassa työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki ja työaikalaki. Yhteiskuntavastuulla on kasvava merkitys organisaatioissa. Henkilöstön hyvinvointi on osa yhteiskuntavastuuta, ja olennainen osa organisaation imagoa hyvänä työpaikkana ja yhteistyökumppanina.

Österberg (2009, 159) korostaa työhyvinvoinnin puutteesta aiheutuvia kustannuksia. Hän jakaa ne suoriin kustannuksiin ja epäsuoriin kustannuksiin. Suoria kustannuksia aiheutuu lyhyistä poissaoloista, joita Kansaneläkelaitos eli Kela ei korvaa. Suoria kustannuksia aiheutuu myös työterveyshuollon sairauskäynneistä, tapaturmista, varhaisesta eläköitymisestä ja osa-aikaeläkkeistä, henkilöstön vaihtuvuudesta ja osaamisen poistumisesta yrityksestä. Epäsuoria kustannuksia syntyy sijaisten hankkimisesta, muiden työmäärän lisääntymisestä ja sitä kautta jaksamis- ja motivointiongelmista ja poissaolojen aiheuttamista katkoksista työnteossa. Eläköitymisen ja henkilöstön vaihtuvuuden seurauksena yrityksestä katoaa hiljaista tietoa eli kirjoittamatonta tietoa töistä ja sen rutiineista. Lisäksi uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja organisaation sisäisen yhteistyön ongelmat tuovat epäsuoria kustannuksia yrityksille.

Työstressi ja työuupumus aiheuttavat yritykselle paljon sairauspoissaoloja, henkilöstön kyynistymistä ja työnlaadun ja luovuuden heikkenemistä. Liian kuormitetut työntekijät eivät jaksakaan olla hyväntuulisia ja kannustavia, ja työilmapiiri huononee. Tie-donkulun puutteet, yleisesti huono työyhteisön ilmapiiri, huonot mahdollisuudet vaikuttaa ja tyytymättömyys esimiestyöhön ovat usein syitä huonon työilmapiirin ja henkisen väkivallan taustalla. Yrityksissä, joissa on huono työilmapiiri, on 70 % enemmän poissaoloja kuin niissä, joissa on hyvä työilmapiiri. Työpaikkakiusaaminen vaikuttaa haitallisesti sekä yksilöön että työyhteisöön. Henkiselle väkivallalle altistavat tekijät vähenevät, kun työyhteisön toimivuutta, töiden sujuvuutta, rakenteita ja esimiestyötä kehitetään. Huono ilmapiiri vaikuttaa sekä työntekijöiden hyvinvointiin että yrityksen talouteen. (Österberg 2009, 159-160.)

5.2 Työyhteisön hyvinvointi

Työyhteisöt koostuvat erilaisista persoonista, joiden on tehtävä yhteistyötä ja toimittava ryhmässä, jotta he voivat toimia työyhteisön jäseninä ja hoitamaan omat työtehtävänsä. Kukin ryhmän jäsen tuo tietonsa ja taitonsa muiden käyttöön. Ryhmän toimiminen tuo lisäarvoa sekä työntekijälle että organisaatiolle. Työyhteisön tuloksellisen toiminnan ja hyvinvoinnin näkökulmasta olennaista on työyhteisön jäsenten suhtautuminen erilaisuuteen ja kykyä toimia erilaisten ihmisten kanssa. (Aarnikoivu 2010, 117.) Eräsalo (2008, 127) muistuttaa, että tasapuolinen kohtelu ja syrjinnän kieltäminen ovat laissa säädettyjä asioita. Hän nostaa työntekijöiden kokemuksen oikeudenmukaisuudesta ja tasapuolisuudesta työyhteisön hyvinvoinnin peruspilariksi. Österberg (2009, 161-162) puolestaan nostaa toimivat ihmissuhteet toimivan työyhteisön perustaksi. Työyhteisön tulee pyrkiä luottamukseen ja avoimuuteen, eikä sortua syyttelyyn ja pilkkaamiseen. Työyhteisölle tulisi luoda pelisäännöt, joita kaikkien on noudatettava. Näin ongelmatilanteisiin puuttumisesta tulee helpompaa ja voidaan välttää ristiriitoja, jotka johtuvat asioiden erilaisesta tulkitsemisesta ja väärinkäsityksistä. Österberg (2009, 165) korostaa myös sitä, että työhyvinvointi on kaikkien vastuulla. Kunkin työntekijän on huolehdittava myös toisten työhyvinvoinnista ja jaksamisesta ja ilmoitettava työtoverin ylikuormittumisesta esimiehelle.

Erilaisuutta työpaikoille tuovat muun muassa työntekijöiden eri-ikäisyys, sukupuoli, etninen tausta, perhesuhteet, erilaiset koulutustaustat, arvot ja asenteet. Työntekijät ovat elämänsä eri tilanteissa ja vaiheissa, ja työyhteisön tulee ottaa se huomioon työskentelyssään. (Österberg 2009, 169.) Jokainen ihminen pitää omaa tapaansa toimia oikeana, ja omasta tavasta poikkeavaa tapaa huonona ja vääränä. Tämän seurauksena työntekijät eivät aina arvosta toista työntekijää, joka tekee asiat eri tavalla. Jos työntekijä puolestaan ymmärtää erilaisuutta ja sen taustalla olevia syitä, on rakentava yhteistyö, dialogin käyminen ja yhdessä oppiminen mahdollista. Hän tiedostaa, että kaikki työntekijät eivät voi pitää toisistaan, mutta tietää yhteistyön olevan välttämätöntä toimivan työyhteisön luomiseksi. (Aarnikoivu 2010, 117-118.)

5.3 Työntekijän henkilökohtainen ammattitaito

Osaamisella on ihmiselle monia tärkeitä merkityksiä. Hän selviytyy työtehtävästään sitä paremmin ja sujuvammin, mitä paremmin hän osaa. Osaamisen kautta ihminen saa arvostusta muilta ja asemansa sosiaalisessa yhteisössä. Oppiminen itsessään tuo ihmiselle mielihyvää. Työltä odotetaan sitä, että voi kokea oppivansa ja tuntea olevansa pätevä ja tarpeellinen. Pätevyyden kokemuksen säilyttäminen ja saavuttaminen on yhä haastavampaa, sillä nykyään töissä on paljon muutoksia. Aikaisemmin ihmiset pystyivät kokemuksensa kautta luottamaan osaamiseensa ja suoritusten varmuuteensa, nyt myös he kohtaavat tilanteita, joissa he tekevät virheitä. Työn ohella on jatkuvasti opittava lisää. (Viitala 2007, 178.)

Ammattitaito koostuu yksilön kyvyistä, koulutuksesta ja työkokemuksesta sekä työn ominaisuuksista. Yleisesti ammattitaito on määritelty kyvyksi hallita koko työprosessi ajattelun tasolla ja kykynä toimia oikein vaihtuvissa tilanteissa. Ammattiin opitaan tekemisen ja kokemuksen kautta. Ammattitaito voidaan ymmärtää myös tekemismalmiutena, joka edellyttää harjaantumisen lisäksi tietoa. Nykyään myös hiljainen tieto lasketaan osaksi ammattitaitoa. Ammattitaito ja ammattitaidon kehittäminen ovat hyvin korostuneita nykyajan työelämässä. Ammattitaitoinen työntekijä pyrkii kehittymään, hakee ratkaisuja ongelmiin, kykenee kriittiseen ajatteluun ja osaa hyödyntää palautetta kehittymiseensä. Ammatillisen osaamisen kehittäminen edellyttää kehityshakuista asennoitumista, halua kehittyä ja panostaa omaan oppimiseensa. (Aarnikoivu 2010, 64-68.)

5.4 Esimiehen johtajuustaidot

Aarnikoivu (2010, 32-35) kiteyttää esimiehen tehtävät konkreettisella tasolla sisältämään seuraavat asiat: huolehtiminen siitä, ettei kukaan jää yhteistyön ulkopuolelle, henkilöstön yhteisiin asioihin osallistumisen tukeminen, avoimen työilmapiirin kehittäminen, asioiden puheeksi ottaminen, tiivis viestintä ja vuorovaikutus henkilöstön kanssa, työntekijöiden tasapuolinen kohtelu sekä toimintaa työyhteisössä ohjaavien pelisääntöjen sopiminen yhdessä työntekijöiden kanssa.

Esimies on henkilö, jolla on asemansa puolesta laillinen tai sopimussuhteinen määräysvalta ohjaamiinsa ihmisiin. Valta on annettua valtaa, ja esimiehen tulee ottaa se haltuunsa oikealla tavalla. Esimiehellä on valta tarvittaessa erottaa työntekijä, mutta toisaalta hänellä on myös palkintovalta. Hänellä on myös tietoon perustuvaa valtaa, joka ilmenee asiantuntemuksena. Esimiehen henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat siihen, arvostavatko alaiset häntä. Esimiehen kyvykkyys ilmenee yleispätevyytenä, erityispätevyytenä ja ihmissuhdepätevyytenä. Yleispätevyys syntyy esimieskoulutuksella ja –kokemuksella ja erityispätevyys muodostuu oman alan tuntemuksesta. Ihmissuhdepätevyyteen kuuluu kyky kommunikoida ihmisten kanssa, kyky ymmärtää muiden käyttäytymistä ja kyky saada toimimaan tavoitteiden suuntaisesti. (Eräsallo 2008, 119-121.)

Esimiehen tulee laatia työntekijöitä kannustava palkitsemisjärjestelmä. Jokaisen on saatava kohtuullinen palkka työstään, mutta sen lisäksi muunkinlainen palkitseminen on oleellista. (Österberg 2009, 151.) Sosiaalisia palkkioita ei voi mitata rahassa, ne tuottavat työntekijöille mielihyvää ja motivaatiota. Kiitos ja tunnustuksen antaminen ovat tärkeitä palkitsemiskeinoja, jotka saavat työntekijän tuntemaan itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi. Organisaation jäseniä yhdistävät tapahtumat ja yhdessäolo luovat sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tunnetta, joka motivoi työntekijöitä. (Viitala 2007, 161-162.)

5.5 Työhyvinvointi majoitusosalalla

Majoitusalan töissä fyysinen kuormitus on yleensä melko vähäistä, mutta työhön saattaa sisältyä joitakin esimerkiksi työskentelyasentoon liittyviä uhkia. Varsinkin vastaanotossa työskennellessä työhön saattaa sisältyä paljon seisomista. Lisäksi työtasot saattavat aiheuttaa ongelmia työasentoon, koska töissä on eripituisia ihmisiä. Majoitusosalalla onkin tiettyjä ergonomisia suosituksia, esimerkiksi työskentelypisteessä tulisi olla joustava lattia- tai mattomateriaali seisomisen kuormittavuuden vähentämiseksi. Työntekijällä on oltava mahdollisuus istuutua välillä. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota hyviin työjalkineisiin. (Raudas, Björn & Hämäläinen 2007, 30-32.)

Majoituslalla työskenteleminen voi olla henkisesti kuormittavaa. Työssä tarvitaan monenlaista osaamista ja lukuisten yksityiskohtien hallintaa. Asiakkaiden kanssa työskentely edellyttää havainnointia ja vuorovaikutustaitoja. Työntekijä joutuu tekemään samanaikaisesti monia työtehtäviä, ja keskeytyksiä tulee usein. Hotellialan työn henkisiä kuormitustekijöitä ovat muun muassa työn sisältö, työtehtävän selkeys sekä työ määrä ja tahti. Lisäksi työhön sisältyvä havainnointi ja muistaminen, vaikutusmahdollisuudet ja työssä kehittyminen voivat kuormittaa työntekijää. Hotellityössä saattaa olla hiljaisia hetkiä, jolloin ei ole mitään tekemistä. Liian vähäinen ja helppo työ johtaa helposti pitkästymiseen. (Raudas ym. 2007, 33.).

Majoituslalla on muutamia työhyvinvointiin vaikuttavia erityispiirteitä, jotka ovat merkittäviä nimenomaan majoitus- ja ravintola-aloilla. Yksi niistä on seksuaalinen häirintä. Tämä on erityisen yleistä naisvaltaisilla asiakaspalvelu-aloilla, kuten majoituslalla. Vaikka seksuaalinen häirintä koetaan joskus leikkimieliseksi vitsiksi, se saatetaan kokea myös erittäin ahdistavana. Silloin se vaikuttaa työkykyyn ja –hyvinvointiin. Erityisesti naisilla on tarve näyttää hyvältä työskennellessään esimerkiksi hotellin vastaanotossa. (Nickson 2007, 256-260.)

Jopa kymmenen prosenttia työvoimasta työskentelee yksin, ja se on erityisen yleistä palvelu-aloilla. Samalla väkivallan uhka ja arvaamattomat tilanteet ovat yleistyneet. Henkilöstön hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työnantaja miettii keinoja työntekijöiden turvallisuuden tunteen vahvistamiseksi. (Rauramo 2008, 93.) Yksintyöskentelyssä on huolehdittava siitä, että työntekijä on perehdytetty toimimaan myös erityistilanteissa, esimerkiksi väkivaltatilanteissa ja sähkökatkokkien aikana. Työnantajan on selvitettävä työhön liittyvät turvallisuusriskit ja varauduttava niihin. (Raudas ym. 2007, 39.)

Majoitus- ja ravintola-ala ovat korkealla työpaikalla tapahtuvien väkivaltatapausten listalla. Tämä johtuu siitä, että alalla ollaan kosketuksessa erilaisten ihmisten kanssa ja käsitellään rahaa sekä työskennellään öisin ja yksin. Lisäksi asiakkaat ovat usein alkoholin vaikutuksen alaisena. (Nickson 2007, 273.) Väkivallan uhkaan täytyy varautua konkreettisilla tilaratkaisuilla ja työntekijöiden ohjeistuksella. Työtilat tulee suunnitella niin, että ulkopuoliset eivät pääse helposti henkilökunnan omiin tiloihin. Lisäksi voidaan käyttää rikosilmoittimia ja muita hälytysmenetelmiä. Työntekijät

ohjeistetaan ja perehdytetään muun muassa käsittelemään rahaa mahdollisimman turvallisesti. (Raudas ym. 2007, 40-41.)

6 HAASTATTELU PEREHDYTTÄMISESTÄ JA SEN VAIKUTUKSESTA TYÖHYVINVOINTIIN SCANDIC PORISSA

Tässä opinnäytetyössä käytin tiedonkeruumenetelmänä haastattelua, sillä halusin saada tietää vastaanoton työntekijöiden omia kokemuksia työstä, työhyvinvoinnista ja perehdyttämisestä. Tavoitteena oli saada vastaus kaikilta Scandic Porin vastaanoton kahdeksalta työntekijältä. Haastattelut toteutettiin sähköpostihaastatteluna. Haastattelu koski Scandic Porin työhyvinvointia ja perehdyttämistä. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 194) nostavat haastattelun kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen päämenetelmäksi.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 152) nostavat kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän lähtökohdaksi todellisen elämän kuvaamisen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on löytää tai paljastaa tosiasioita, ei todentaa jo olemassa olevia väittämiä.

Vilkan (2005, 97) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen. Merkitykset ilmenevät suhteina ja niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina. Merkityskokonaisuudet puolestaan ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevina ja ihmiseen päätyvinä tapahtumina, kuten toimintana, ajatuksina, päämäärien asettamisina ja esimerkiksi yhteiskunnan rakenteina.

Laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirteenä voisi todeta, että tehdyn tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta. Tavoitteena on tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää esimerkiksi ihmisen toiminnasta jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. (Vilkkä 2005, 98.) Muita laadullisen tutkimusmenetelmän tyypillisiä piirteitä on se, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Tutkimuksessa myös suositetaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina, tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kanssa kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysia, sillä tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja. Sen vuoksi lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään laadullisia metodeja aineiston hankinnassa, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Tutkimuksen kohdejoukko eli tutkimusryhmä valitaan tarkoituksenomaisesti, ei satunnaisotoksen perusteella. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

Laadullisen tutkimusmenetelmän luonteen vuoksi siinä korostuu kolme näkökulmaa tutkimuskohteeseen: konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. Kontekstin huomioon ottaminen tarkoittaa, että tutkija ottaa selvää ja kuvaa tutkimustekstissään, millaisiin yhteyksiin tutkittava asia tai ilmiö liittyy. Nämä yhteydet voivat olla sosiaalisia tai kulttuurisia. Kuvaus edellyttää ilmiön tai asian esiintymisympäristön kuvaamista. On kuvattava myös, millainen tutkimustilanne on. Intention huomioon ottaminen tarkoittaa sitä, että tutkija tarkkailee tutkimustilanteessa, millaisia motiiveja tai tarkoitusperiä tutkittavan ilmaisuun tai tekemiseen liittyy. Prosessilla tarkoitetaan tutkimusaikataulun ja tutkimusaineiston tuotantoedellytysten suhdetta tutkijan tutkittavaa asiaa koskevaan ymmärtämiseen. Tutkimusaikataulu vaikuttaa siihen, kuinka syvälle tutkittavassa ilmiössä tai asiassa on mahdollista päästä. (Vilkkä 2005, 99.)

6.2 Haastattelu

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelun etuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti ja tilanteen edellyttämällä tavalla. Etu on myös se, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen. Haastateltavat on helppo tavoittaa myöhemminkin, jos aineistoa on täydennettävä. Toisaalta haastattelun negatiivisena puolena on se, että se vie aikaa. Haastatteluun valmistuminen ja teko edellyttää paljon suunnittelua. (Hirsjärvi ym. 2004, 193-195.)

Haastattelu täytyy suunnitella tarkkaan. Täytyy miettiä, mitä kysytään ja missä järjestyksessä. Ennen haastattelua täytyy myös valita, ketä haastatellaan. Tarvittaessa täytyy järjestää tila haastattelua varten ja miettiä, millä keinoin haastattelu tallennetaan. (Lowe 2007, 79.) Haastattelu voi olla teemahaastattelu, avoin haastattelu tai strukturoitu haastattelu. (Hirsjärvi ym. 2004, 197-198.)

6.3 Strukturoitu haastattelu

Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu tapahtuu nimensä mukaisesti lomaketta käyttämällä. Lomakkeessa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys on määrätty. Haastattelu on helppo tehdä sen jälkeen, kun kysymykset on saatu laadittua ja järjestettyä. (Hirvijärvi ym. 2004, 197.)

Sähköpostihaastattelu on yksi lomakehaastattelun muodoista. Se eroaa sähköpostikyselystä siinä, että se on vähemmän strukturoitu, ja tarvittaessa sisältää enemmän sähköpostin vaihtoa haastattelijan ja haastateltavan välillä. (Meho 2006, 1284.) Vuosina 2003 ja 2004 käytettiin paljon sähköpostihaastatteluja ja samalla testattiin, voiko sähköpostitse tehdä kvalitatiivista tutkimusta. Kaikissa tutkimuksissa käsiteltiin metodin toimivuutta ja ongelmia. Sen jälkeisissä sähköpostihaastattelututkimuksissa ei ole puututtu metodologisiin asioihin, joten sitä voidaan pitää pätevänä metodina. (Meho 2006, 1285.)

Sähköpostihaastattelu eroaa kasvokkain ja puhelimitse tapahtuvasta haastattelusta, koska haastattelija ei saa mitään muuta tietoa kuin sen, minkä haastateltava on kirjoittanut. Muissa haastatteluissa haastattelija voi tulkita myös äänenpainoja, puhetaapaa, ilmeitä ja eleitä. Toisaalta tämä vähentää haastattelijan vaikutusta vastauksiin ja vääriä tulkintoja eleisiin perustuen. Jotkut ihmiset eivät ole kirjallisesti yhtä hyviä kuin suullisesti, joten vastaukset voivat jäädä lyhyiksi. Toisaalta osa ihmisistä kirjoittaa mieluummin kuin kertoo asioista puhumalla. (Meho 2006, 1289.) Sähköpostihaastattelu tulee toteuttaa niin, ettei vastaajan tarvitse avata liitettä vastatakseen. Vastaaminen tulee tehdä mahdollisimman helpoksi, jotta ihmiset vastaavat. Kysymyksi- en on oltava selkeitä, jotta vastaaja tietää, mitä häneltä odotetaan. Väärintulkitsemiset ovat silti mahdollisia, sillä kanssakäymistä ei ole. Kysymysten liika selittäminen puolestaan rajoittaa vastaajan vastauksia. (Meho 2006, 1290.)

Sähköpostihaastattelun etuina on se, että sillä tavoitetaan myös kaukana ja vaikeasti tavoitettavissa olevat haastateltavat. Lisäksi sähköpostihaastattelut ovat erittäin halpoja toteuttaa. Sähköpostin avulla saavuttaa moninkertaisesti vastaajia esimerkiksi puhelinhaastatteluun verrattuna, lomakkeen voi lähettää kerralla monelle ihmiselle. Haastattelut ovat valmiiksi sähköisessä kirjallisessa muodossa, joten tutkijan ei tarvitse muokata ja formatoida niitä. Sähköpostihaastattelun aikana haastattelijan ja haastateltavan ei tarvitse olla samassa paikassa, ja samanaikaisesti voi haastatella useaa ihmistä. Ujot ihmiset vastaavat mieluummin sähköisesti kuin suullisessa haastattelussa. Sähköpostitse vastatessaan ihmiset kokevat olevansa anonyymejä, ja vastaavat ehkä rehellisemmin kuin kasvokkain puhuessa. (Meho 2006, 1285-1289.)

Sähköpostihaastattelun huonona puolena on se, että saattaa kestää jopa kuukausia, ennen kuin haastateltavat vastaavat haastattelijalle. Lisäksi joissakin tutkimuksissa haastattelijan on tarvinnut ottaa yhteyttä haastateltavaan monta kymmentä kertaa saadakseen tarvittavat tiedot. Sähköpostihaastattelu rajoittaa haastateltavat sellaisiksi, joilla on pääsy internetiin. Haastateltavia voi olla vaikea tavoittaa, vaikka haastattelija löytäisi heidän sähköpostiosoitteensa, eivät ihmiset välttämättä lue viestiä. Sähköpostin anonyymiys aiheuttaa sen, että ihmiset kokevat helpommaksi kieltäytyä vastaamasta. Viesti ei välttämättä mene perille halutuille ihmiselle, sillä he ovat vaihtaneet sähköpostiosoitteensa. Sähköpostihaastatteluissa on kiinnitettävä erityistä hu-

miota vastaajien tietoturvaan eli siihen, että heidän yhteystietonsa, henkilöllisyytensä ja vastauksensa pysyvät turvassa. (Meho 2006, 1288.)

6.4 Toteutettu sähköpostihaastattelu

Valitsin opinnäytetyössäni haastattelutyypiksi sähköpostihaastattelun, koska haluan haastatella kaikkia vastaanotossa työskenteleviä. Kasvokkain tapahtuva haastattelu olisi ollut hankala toteuttaa, sillä työntekijät eivät ole paikalla samaan aikaan, vaan minun olisi pitänyt haastatella heitä monena eri päivänä. Osa vastaanoton työntekijöistä tekee vain yövuoroa, joten olisin joutunut menemään paikalle yöllä. Lisäksi he olisivat saattaneet joutua tulemaan töihin vapaapäivänä. Sähköpostihaastattelun avulla voin lähettää yhden viestin, ja jokainen vastaa siihen kun ehtii.

Periaatteessa paperisessa lomakehaastattelussa on samat edut kuin sähköpostihaastattelussa, mutta koin, että vastaanoton työntekijöiden on helpompi vastata sähköisesti, koska he käyttävät sähköpostia työssään koko ajan. Vastaukset saattavat olla pidempiä, kun niitä ei kirjoiteta käsin. Lisäksi palautus onnistuu helpoiten sähköisesti, paperilomakkeiden palautus täytyisi huolehtia paikan päällä johonkin laatikkoon. Tässä tapauksessa sähköpostihaastatteluun osallistuvat säilyttävät anonymiteettinsä samalla lailla kuin paperisessa lomakkeessa, sillä lähetän haastattelulomakkeen vastaanoton yhteiseen sähköpostiin, johon jokaisella työntekijällä on pääsy. Sähköpostihaastattelun avulla saan vastaukset valmiina kirjallisessa muodossa, ja se helpottaa tulosten tutkimista. Lisäksi sen avulla minun ei tarvitse käydä paikan päällä tiettyinä aikoina, vaan voin lukea vastauksia helposti silloin kun haluan.

Sähköpostihaastattelun kysymykset koskivat Scandic Porin perehdyttämistä ja työhyvinvointia. Laadin kysymykset opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsittelemieni aiheiden perusteella. Työhyvinvointiin liittyvät kysymykset nostin esille majoitusalaan liittyvän työhyvinvoinnin teorian perusteella, jotta saisin tietää, koskeeko kyseiset asiat myös Scandic Porin vastaanoton henkilökuntaa. Teoriaosuudessa käsitelin paljon perehdyttämisen vastuutahoja ja prosesseja, joista kysyin myös tekemässäni haastattelussa. Lisäksi lisäsin haastatteluviestin liitteeksi opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden, perehdyttämisoppaan, sisällysluettelon ja haastattelun lopussa pyysin

vastaajia arvioimaan oppaan sisältöä. Yhteensä haastattelussa on kahdeksan kysymystä, joista neljä liittyy perehdyttämiseen, kolme työhyvinvointiin ja yksi perehdyttämisoppaan sisältöön. Kysymyksiin ei tarvinnut vastata kovin monisanaisesti, joten kysymysten määrä oli sopiva, eikä siihen vastaaminen ollut liian työlästä. Haastattelu on opinnäytetyöni liitteenä (Liite 1).

Lähetin haastattelun Scandic Porin vastaanoton sähköpostiin 5.12.2012. Sain haastatteluuni neljä vastausta. Tavoitteena oli saada vastaukset kaikilta vastaanoton työntekijöiltä, joita oli yhteensä kahdeksan. Vastausten määrä kuitenkin vähensi se, että osa työntekijöistä oli sairauslomalla ja osalla ei ollut vuoroja ollenkaan. Lähetin muistutusviestin 12.12.2012, jotta kaikki töissä olevat olisivat vastanneet kyselyyn, mutta se ei valitettavasti tuottanut tulosta.

Haastattelun ensimmäinen kysymys koskee uuden työntekijän perehdyttämisen vastuuhenkilöä. Vastauksissa korostuu samassa työvuorossa oleva vastaanoton työntekijä. Perehdyttäminen on siis kaikkien vanhojen työntekijöiden vastuulla. Perimmäinen vastuu on kuitenkin vastaanottopäälliköllä. Haastattelussa kysyttiin myös sitä, minkä työntekijät kokivat vaikeimmaksi aloittaessaan työnsä tai harjoittelunsa Scandic Porissa. Vastausten mukaan opittavien asioiden määrän runsaus on alussa hankalaa. Uuden työntekijän täytyy oppia, mistä valikosta asiat tehdään, ja mitä tunnuksia käytetään. Varausjärjestelmän käyttö ja sen moninaiset toiminnot ovat alussa hankalia. Vastauksissa korostuu myös puhelimitse tapahtuvan asiakaspalvelun vaikeus. Lisäksi ryhmävaraukset ja tarjousten teko on ollut alussa hankala oppia. Vaikeaksi koettiin myös hankalat asiakkaat, yksinolo ja kiire. Viimeinen perehdyttämistä koskeva kysymys koski Scorpio-ohjelmaa ja sitä, mitkä ovat vaikeimpia asioita oppia. Vaikeaksi koetaan erilaiset ryhmävaraukset ja kiintiöt. Lisäksi koetaan, että ei aina tiedetä nopeinta tapaa tehdä jokin asia, vaan kollegalta oppii paremman tavan. Suurin osa vastanneista oli jo töissä Scandic Porissa, kun varausjärjestelmä vaihtui Scorpioksi. He saivat siihen koulutuksen, joten asioita ei tarvinnut oppia itse. Niinpä tämän kysymyksen vastaukset eivät välttämättä anna oikeaa kuvaa uuden työntekijän oppimisprosessista.

Haastattelun työhyvinvointia koskevan osuuden ensimmäinen kysymys oli yksinolosta. Vastauksista ilmenee, että on eri asia olla koko talossa yksin, kuin yksin

vastaanotossa. Mieluummin oltaisiin työkaverin kanssa kuin yksin. Yksintyöskentely painottuu iltoihin ja viikonloppuihin, arkipäivinä paikalla on aina muitakin. Iltaisin ravintolan henkilökunta on apuna. Yksintyöskentely ei ole ongelma hiljaisina iltoina. Yksintyöskentely koetaan tehokkaaksi mutta turvattomaksi. Toinen työhyvinvointikysymys liittyi väkivallan uhkaan töissä. Varsinaista väkivaltaa ei ole ollut, ja verbaliset uhkaukset ovat koskeneet yleensä yhtiötä, eivätkä ole olleet henkilökohtaisia loukkauksia. Päähtyneet asiakkaat aiheuttavat välillä uhkaavia tilanteita. Humalaisten asiakkaiden aiheuttamista ongelmista selviää huumorilla ja sillä, ettei ota asioita henkilökohtaisesti. Joskus myös vartija on puuttunut tilanteeseen.

Viimeinen kysymys koski työhyvinvointiin vaikuttavia asioita. Vastauksissa korostui työkaverit ja se, että välillä täytyy olla hauskaakin. Kiire vaikuttaa työhyvinvointiin negatiivisesti. Lisäksi vuorot vaikuttavat työhyvinvointiin, halutaan, että on enemmän kuin yksi vapaapäivä peräkkäin. Töiden on jakauduttava tasaisesti. Iltaamuvuoroyhdistelmät koetaan raskaaksi. Töissä ei ole mahdollista pitää taukoa. Lisäksi työt eivät koskaan lopu, joten jotain on tehtävä koko ajan. Yhdessä vastauksessa korostetaan myös virkistymispäiviä henkilökunnalle.

6.5 Haastattelun johtopäätökset

Haastattelun tavoitteena oli kartoittaa Scandic Porin vastaanoton henkilökunnan käsityksiä perehdyttämisestä ja työhyvinvoinnista. Lisäksi halusin saada palautetta, jolla voin kehittää tekemääni perehdyttämisopasta. Halusin myös selvittää, millaisena työn aloittaminen koetaan, ja olisiko perehdyttämisoppaasta hyötyä uuden opettelussa. Yksi kysymyksistä koski sitä, mitkä asiat olivat haastavia, kun vastaaja aloitti työt tai harjoittelun Scandic Porissa. Vastauksissa korostuu uuden tiedon runsas määrä. Vastauksissa on myös erikseen mainittu varausohjelman käytön oppiminen, joten vastauksista voi päätellä, että varausohjelman käytön opetteluun tarkoitettu perehdyttämisopas on tarpeellinen. Haastattelussa on myös kysymys, jossa selvitetään sitä, mikä Scorpion käytön oppimisessa oli vaikeinta. Tämän kysymyksen avulla sain tietoa siitä, mitkä asiat on tärkeä sisällyttää perehdyttämisoppaaseen. Haastattelu tuki minua paljon tutkimustehtävässäni, eli perehdytysoppaan suunnittelussa ja to-

teuttamisessa, sillä sen avulla sain varmistuksen siitä, että opas on tarpeellinen, ja sain ideoita oppaan sisältöön. Osassa vastauksista ilmenee myös se, kuinka osaamattomuus vaikuttaa negatiivisesti työhyvinvointiin, kun muistettavaa on niin paljon ja asiat täytyy oppia nopeasti.

Haastattelun avulla selvitin myös sitä, mitkä asiat vaikuttavat eniten vastaajien työhyvinvointiin. Toisin kuin majoitusalan työturvallisuuteen liittyvässä kirjallisuudessa korostetaan, vastaajat eivät pääsääntöisesti olleet kokeneet väkivallan uhkaa ja turvattomuutta töissä. Sen sijaan tärkeimmäksi työhyvinvointiin positiivisella tavalla vaikuttavaksi asiaksi monessa vastauksessa nostettiin työkaverit. Negatiivisesti työhyvinvointiin vastausten perusteella vaikuttaa eniten vuorotyö, sopimattomat ja epätasaisesti jakautuvat vuorot sekä ilta-aamuvuoroyhdistelmät. Vaikuttaakin siltä, että Scandic Porissa henkilökunnan keskinäiset suhteet auttavat jaksamaan töissä, vaikka vuorotyö onkin välillä raskasta ja väsyttävää.

7 TOIMINNALLINEN TUOTOS: PEREHDYTTÄMISOPAS

7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistaa, opastaa, järjestää toimintaa tai järkeistää ammatillisen toiminnan käytännön toimintaa. Se voi olla esimerkiksi perehdyttämisopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9-10.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on yleensä toimeksiantajana jokin yritys. Työelämästä saatu opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua. Sen avulla voi näyttää osaamistaan laajemmin, ja luoda suhteita työelämään. Toimeksiannettu opinnäytetyö vaatii

tekijältään vastuuntuntua ja projektinhallintaa. Lisäksi sen avulla voi peilata omia taitojaan työelämän vaatimiin taitoihin. Toiminnallinen opinnäytetyö on opintojen ensimmäinen itsenäinen ja laaja opintokokonaisuus, jossa opiskelija pääsee ratkaisemaan työelämlähtöistä ja käytännönläheistä ongelmaa. (Airaksinen & Vilka 2003, 16-17.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka toimeksiantaja on Scandic Pori. Opinnäytetyön toiminnallisena osa on perehdyttämisopas. Olin miettinyt, että haluaisin tehdä toiminnallisen opinnäytetyön, sillä siitä on konkreettista hyötyä yritykselle. Opinnäytetyön tekemisessä on paljon työtä, joten halusin, että työ ei mene hukkaan, vaan vastaa tarpeeseen. Kun sain pyynnön tehdä opinnäytetyönäni perehdyttämisoppaan Scandic Poriin, tartuin tilaisuuteen mielelläni. Yritys ja sen henkilökunta oli tullut minulle tutuksi harjoitteluni aikana, joten tiesin, että yhteistyö heidän kanssaan sujuisi varmasti hyvin. Lisäksi tiesin, että he todella tarvitsevat uutta perehdyttämisopasta, sillä olin itse opetellut vastaanoton töitä pari kuukautta aikaisemmin. Tuttu yritys toimenantajana auttoi myös pitämään kiinni sovitusta aikataulusta.

7.2 Perehdyttämisoppaan tarkoitus ja tavoitteet

Tekemäni perehdyttämisoppaan tarkoitus on auttaa uutta Scandic Porin vastaanoton työntekijää tai harjoittelijaa tutustumaan tärkeimpään työvälineeseen, Scorpio-varausjärjestelmään. Varausrjärjestelmän kautta kirjataan asiakkaat sisään ja ulos, hallitaan huoneita, löytötavaroita, huoltolistaa sekä muita työn kannalta olennaisia asioita. Niinpä onkin tärkeää, että sen perusasioita oppii käyttämään nopeasti. Opas on sähköisessä muodossa, sillä ohjelmaan tehdään usein päivityksiä, jolloin jotkin asiat saattavat muuttua. Sähköiseen tiedostoon ne on helppo käydä muuttamassa ja pitää opas ajan tasalla.

Scandic Porin vastaanottoon on aikaisemmin tehty opinnäytetyönä perehdyttämisopas, joka keskittyy eri asioihin, käytännön neuvoihin. Se on osittain vanhentunut, sillä muutamassa vuodessa hotellissa on tapahtunut paljon muutoksia, on rakennettu uusia huoneita ja kokoustiloja sekä vaihdettu varausjärjestelmää. Kun minulta pyydettiin uutta perehdyttämisopasta, täytyi minun tutkia vanhaa opasta ja tarkastaa,

mikä kaikki tieto siinä on vanhaa. Kokoustiloista ja uusista huoneista itsessään ei olisi ollut paljonkaan kirjoitettavaa, eikä niitä voinut loogisesti yhdistää muihin aiheisiin. Niinpä päätin keskittyä uuteen varausjärjestelmään. Sitä ei kannattanut yhdistää mihinkään muuhun aiheeseen, sillä se on itsessään jo kattava aihe, ja vanhassa oppaassa muut tekniset laitteet (Shopin kassakone, avainkorttijärjestelmä) ovat ajan tasalla.

Opas siis auttaa uutta työntekijää opettelemaan varausjärjestelmän käyttöä. Ohjelmaan on tehty myös e-learning-ohjelma, jonka avulla työntekijät voivat harjoitella ohjelman käyttöä, mutta sen käyttö ei ole aina helppoa. Työntekijän on ohjelman kautta pyydettävä esimiestä hyväksymään käytävät nettikurssit. Jokaisessa aiheessa työntekijän on klikkailtava monta kertaa eri asioita, käytettävä näppäimiä ja luettava tekstiä. Lisäksi ohjelma aina välillä lakkaa toimimasta viimeisen dian aikana, jolloin osio on aloitettava alusta, sillä se ei rekisteröidy hyväksytyksi, eikä kurseissa pääse eteenpäin ennen kuin edelliset kurssit on hyväksytty. Kurssien käymisjärjestys on ennalta määrätty, eikä työntekijä voi mennä suoraan asiaan, jonka haluaisi oppia. Opas auttaa tässä, sillä sisällysluettelosta on helppo katsoa, miltä sivulta haluttu asia löytyy, ja päästä suoraan tarvittavaan tietoon. Intranetistä löytyvät Best Practice-oppaat puolestaan keskittyvät tiettyihin asioihin, jotka eivät liity Scorpion peruskäyttöön. Niistä löytyy apu moniin ongelmatilanteisiin, mutta perusopetukseen ne eivät sovellu. Opas puolestaan keskittyy nimenomaan perusasioihin, auttaen uutta työntekijää työn alussa, jolloin opittavaa on muutenkin paljon.

7.3 Aineiston kerääminen, rajaaminen ja oppaan sisältö

Aineiston perehdyttämisoppaaseen keräsin Scandicin intranetissä olevista Best Practice-oppaista, Scorpion e-learning-ohjelmasta, Scandic Porin vastaanoton työntekijöiltä ja omista muistiinpanoistani, jotka olin tehnyt harjoitteluni aikana. Omista muistiinpanoistani sain selville, mitkä asiat olivat olleet itselleni aluksi haastavia. Best Practice-oppaissa käsiteltiin paljon esimerkiksi ryhmävarauksia. E-learning-

ohjelmassa käsitellään Scorpio-ohjelmaa teknisemmällä tasolla. Vastaanoton työntekijöiltä sain neuvoja ja tietoa nimenomaan Scandic Porin tavoista tehdä asioita.

Aineiston rajaaminen oli hieman hankalaa, sillä Scorpio on iso ohjelma, josta löytyy monia asioita. Käydessäni läpi materiaalia ja varausjärjestelmää, mahdollisia aiheita tuli koko ajan lisää. Yritin kuitenkin pitää mielessä oppaan tavoitteen, eli uuden työntekijän perehdyttämisen helpottamisen. Niinpä otin oppaaseen mukaan aiheita, joita uusi työntekijä tarvitsee aloittaessaan työtä ja jätin pois aiheita, jotka eivät ole olennaisia työuran alussa. Joitakin Scorpion osioita ei käytetä koskaan, ja osaa käyttää vain esimerkiksi tilityksistä vastaavat henkilöt, joten niitä ei tarvitse käsitellä oppaassa. Myös yövuoroon liittyvät asiat jätin pois, sillä harjoittelijat eivät tee yövuoroja. Vastaanotossa on tietyt henkilöt, jotka tekevät yövuoroa, joten uusi työntekijä ei luultavasti tule tarvitsemaan tietoa yöajoista ja muista yövuoron asioista.

Perehdyttämisopas pyrkii auttamaan uutta työntekijää tai harjoittelijaa Scorpio-varausjärjestelmän kanssa hänen aloittaessaan työt. Oppaan pääotsikot ovat rate codes, profiilit, varauksen teko, varausen hallinta, check in, check out ja billing, blokit, kanta-asiakkuus, huoneiden hallinta, näppäinkomennot ja sekalaista. Otsikot tulevat Scorpio-ohjelman valikoiden nimistä, joiden kautta aihepiiriin alle menevät asiat tehdään. Asiat ovat Scorpion perusasioita, joihin harjoittelija tai uusi työntekijä törmää aloittaessaan työnsä Scandic Porin vastaanotossa. Oppaan sisällysluettelo on tämän opinnäytetyön liitteenä (Liite 2).

7.4 Kirjoitusprosessi

Aloitin perehdyttämisoppaan kirjoittamisen ennen varsinaisen opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittamista, sillä tavoitteeni oli, että perehdyttämisopas on valmiina tammikuussa 2013. Halusin, että mahdollinen uusi, tammikuussa aloittava harjoittelija hyötyisi siitä, ja opas pääsisi heti käyttöön. Oppaan kirjoittamisen aloitin 10.10.2012. Alussa listasin paperille Scorpioniin liittyviä asioita, jotka sitten lajittelin niin, että yhteen kuuluvat asiat ovat yhden otsikon alla. Näin sain selkeän kuvan siitä, mitä asioita oppaaseen tulee ja miten ne ryhmittelen. Ideoita ja asioita oli paljon, mutta niiden luokittelu oli helppoa ja tulevan oppaan rakenne selkeä. Aiheideoita

sain vihosta, johon olin itse tehnyt harjoitteluni aikana muistiinpanoja. Käytin myös omaa harjoittelukokemustani miettiessäni sopivia aiheita. Lisäksi selasin Scorpio-ohjelman valikoita tarkastaakseni, oliko jotain tärkeää jäänyt pois. Alussa ongelmana oli se, että Scorpio on englanninkielinen ongelma, joten kaikki nimet ja toiminnot ovat englanniksi. En tiennyt, pitäisikö minun kääntää termit suomeksi, vai jättää ne englanniksi. Päädyin pitämään termit englantina, sillä ohjelman käyttö oppaan avulla on helpompaa niin. Suomeksi käänsin esimerkiksi Scorpion mahdolliset pidemmät lauseet. Oppaan kieli on välillä hivenen sekavaa tämän takia, mutta mielestäni kaikkien termien kääntäminen suomeksi ei olisi palvelut oppimisen helpottamista.

Alussa kirjoitin opasta todella ahkerasti, sillä halusin päästä siinä hyvin alkuun. Kirjoitin opasta parin viikon ajan lähes päivittäin, useita tunteja kerralla. Scandic Porin vastaanoton toimistossa oli niinä viikkoina kone usein vapaana, joten pääsin tekemään opasta melkein koska vain halusin. Minun täytyi tulla paikan päälle kirjoittamaan opasta, ja sainkin kirjoitettua paljon nopeasti, sillä sain kirjoittaa rauhassa, eikä ollut mitään häiriötekijöitä. Kotona en varmasti olisi saanut yhtä paljon aikaan samassa ajassa. Parin viikon jälkeen kirjoitustahti hidastui huomattavasti. Olin saanut perehdyttämisoppaasta yli puolet tehtyä, ja tiesin, että tarvittaessa saan sen valmiiksi nopeasti. Lisäksi vapaan tietokoneen löytäminen päiväsaikaan oli vaikeampaa, kun myyntihenkilö oli töissä enemmän kuin edellisillä viikoilla. Kirjoittaakseni tarvitsin konetta, jossa on Scorpio ja pääsy e-learning-ohjelmaan ja intranettiin. Lisäksi vastaanotossa oli tuolloin juuri aloittanut harjoittelija, joten vakituisella työntekijällä ei ollut niin paljon aikaa vastata mahdollisiin kysymyksiin. Halusin myös päästä alkuun opinnäytetyön teoriaosuudessa, joten keskityin enemmän sen kirjoittamiseen ja suunnitteluun.

Marraskuussa aloitin työt Scandic Porin vastaanotossa osa-aikaisena työntekijänä. Tein paljon iltavuoroja, jotka ovat joskus hiljaisia. Välillä sain töiden ohessa kirjoitettua opastakin vähän eteenpäin. Iltavuorossa ollaan yksin, joten vastaanoton toimistossa oli aina vapaa kone, jolla pystyin työskentelemään. Lisäksi sain uusia aiheideoita, kun eteen tuli tilanteita, joita en osannut hoitaa. Kirjoitusvauhti ei luonnollisestikaan ollut sama kuin ensimmäisinä viikkoina, sillä työ oli tietenkin tärkein asia ja en voinut kirjoittaa tunteja ilman häiriöitä ja joinain päivinä en tietenkään ehtinyt miettiäkään koko opasta, sillä töitä oli paljon ja minulla oli kiire.

Alussa luulin, että oppaan sisältö on selvillä aluksi tekemäni suunnitelman mukaan. Kirjoitusprosessin aikana kuitenkin tuli koko ajan eteen uusia aiheita ja ideoita. Lisäksi asioiden ryhmittely kävi vaikeammaksi, sillä jotkin asiat olisivat käyneet useammankin otsikon alle. Lisäksi olin jo melko kyllästynyt oppaan tekoon, sen kirjoitusprosessi oli ollut käynnissä jo pari kuukautta. Edistymistä haittasi myös Scandic Porin joulutauko, jonka aikana en päässyt tekemään opasta ollenkaan. Sen aikana hotellin ovet olivat kiinni pari viikkoa. Joulutauon aikana sain tietää, että vastaanotossa aloittaa harjoittelija tammikuussa, ja päätin, että heti hotellin auettua minun on saatava opas tehtyä. Niinpä kirjoitin loppuun suunnittelemani asiat, ja tarkastin, että oppaassa ei ole kirjoitus- eikä asiavirheitä ja lähetin sen Scandic Porin vastaanotto-päällikölle 14.1.2013. Hän kiitteli oppaan laajaa kattavuutta, ja sanoi että se on hyvin tehty.

7.5 Arviointi

Toteuttamani sähköpostihaastattelun yhteydessä kysyin myös vastaanoton henkilökunnan mielipidettä tulevan perehdyttämisoppaan sisällöstä. Niiden perusteella sain muutettua joitakin asioita, ja kuulla heidän mielipiteensä oppaan sisällöstä. Vastaajat kiinnittivät huomiota siihen, kuinka laajasti opas kattaa Scorpion käytön. Yksi vastaaja jopa yllättyi siitä, kuinka paljon asioita hänen tarvitsee työssään osata. Toinen vastaaja taas totesi, että löytää varmasti uutta tietoa oppaasta, vaikka onkin ollut töissä jo jonkin aikaa. En kuitenkaan saanut haluamaani määrää palautetta oppaan sisällöstä, sillä moni jätti vastaamatta haastatteluun ja vastaajistakin osa vastasi vain, että ”hyvältä näyttää” tai jätti kohdan kokonaan tyhjäksi. Saattaa olla, että palautteen olisi saanut paremmin myöhemmin, kun työntekijät olisivat päässeet tutustumaan oppaan sisältöön tarkemmin. Toisaalta kovin moni vakituisista työntekijöistä ei jaksa lukea koko opasta, sillä heille siinä ei ole kovinkaan paljon uutta tietoa, sillä se on suunnattu uudelle työntekijälle.

Suullisesti olen saanut jonkun verran palautetta vastaanoton työntekijöiltä. Jo opasta tehdessäni saatoin mennä kertomaan työntekijälle, jos löysin ohjelmasta jonkun uuden tavan tehdä asioita. Esimerkiksi varauksen tekoon löytyi uusi tapa, ennen varaus-

ta pääsi tekemään painamalla kahta näppäintä, mutta löysin tavan päästä varauksen-tekoruutuun yhdellä näppäimellä. Opasta tehdessä olikin mukava huomata, että siitä on oikeaa hyötyä kaikille, sillä kukaan ei osaa käyttää varausohjelmaa täydellisesti, vaan aina on tilaa uusille neuvoille ja ohjeille.

Uskon, että opas on tarpeellinen ja hyödyllinen kohderyhmälleen, uusille työntekijöille ja harjoittelijoille. Muistan, kuinka vaikeaa minun oli alussa oppia kaikki varausjärjestelmää koskevat asiat, vaikka olenkin yleisesti ottaen melko hyvä käyttämään ja oppimaan erilaisia tietokoneohjelmia. Perehdyttämisoppaan avulla he voivat rauhassa tutustua ohjelmaan omaa tahtiaan. Oppaassa kerrotaan hyvin yksityiskohtaisesti, mitä kuuluu painaa tai näppäillä, joten työntekijä voi opetella asioita tietäen, että tekee oikein. Harjoitteluni alussa olin epävarma ja pelkäsin, että teen asioita väärin ja että asiat menevät ”pilalle”. Oppaan avulla harjoitellessa sitä pelkoa ei ole, kun voi lukea tarkat ohjeet. Toivon, että sen avulla uusi työntekijä saa lisää itsevarmuutta tehdä asioita itsenäisesti.

Oppaan arviointia sen oikeassa tarkoituksessa ei ole vielä mahdollista tehdä, sillä se ei ole vielä auttanut yhtään uutta työntekijää tai harjoittelijaa alkuun työssään. Se tapahtuu pian, sillä vastaanotossa on aloittamassa sekä uusi harjoittelija että uusi työntekijä. Toivottavasti saan kuulla heiltä myöhemmin, että opas auttoi heitä ja että he kokivat sen tarpeelliseksi ja hyödylliseksi.

8 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraista tietoa. Se voidaan todeta monella eri tavalla. Jos kaksi eri tutkijaa

päätyy samaan lopputulokseen tai jos samaa henkilöä tutkittaessa eri tutkimuskerroilla saadaan sama tulos, on tutkimus reliaabeli. Validius puolestaan tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata juuri sitä asiaa, mitä sen on tarkoituskin mitata. Mittarit eivät aina vastaa sitä, mitä tutkija kuvittelee niiden vastaavan, ja tutkittava saattaa ymmärtää kysymyksen aivan eri tavalla kuin tutkija. Jos tutkija käsittelee kysymysten tuloksia oman ajattelumallinsa mukaisesti, eivät tulokset ole tosia ja päteviä. (Hirsjärvi ym. 2003, 216-217.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa termejä reliaabelius ja validius ei voi määrittää yhtä tarkasti. Termien käyttöä pyritäänkin usein välttämään kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa. Käsite validius ei sovellu hyvin arviointiin, sillä kaikki ihmisiä ja kulttuuria koskevat tapaukset ovat ainutkertaisia eivätkä toistettavissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaankin usein sen perusteella, kuinka tarkasti tutkimuksen kulku ja tuloksiin päätyminen on raportoitu. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita alkaen aineiston tuottamisen olosuhteista. Esimerkiksi haastattelututkimuksessa kerrotaan haastattelupaikasta, mahdollisista häiriötekijöistä, virhetulkinnoista ja tutkijan omasta itsearviointin tilanteesta. (Hirsjärvi ym. 2003, 217.) Vilka (2005, 104.) nostaa lomakehaastattelun ongelmiksi sen, että kysymykset peilaavat tutkijan käsityksiä tutkittavasta asiasta. Vastaaja tunnistaa tutkijan ennakkokäsityksen ja saattaa vastata tavalla, jonka olettaa olevan tutkijan toivoma vastaus. Näin lopullinen tutkimusaineisto ei välttämättä vastaa tutkimuksen tavoitetta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus riippuu paljon tutkijan rehellisyydestä, sillä viime kädessä luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Tutkimuksen teoreettisen toistettavuuden mukaan lukijan on päädyttävä tutkimustekstissä samaan lopputulokseen kuin tutkija. Luotettavuutta arvioidessa pitäisi ottaa huomioon myös puolueettomuusnäkökulma. Tutkimusryhmän jäsenet ovat usein jäseniä myös tutkimassaan yhteisössä. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella myös tutkijan roolin merkitystä tutkittavassa yhteisössä. Tutkijan arvot vaikuttavat tutkimuksessa tehtyihin valintoihin, mutta tämä ei ole ongelma, jos tutkija paljastaa tutkimukseen vaikuttavat arvonsa. (Vilka 2005, 158-160.)

8.2 Toteutetun sähköpostihaastattelun luotettavuus

Osana opinnäytetyöni toteutin sähköpostihaastattelun Scandic Porin henkilökunnalle. Valitsin tämän menetelmän, sillä halusin saada tietoa teoriaosuudessa käsittelemilleni aiheille opinnäytetyöni toimeksiantajayritykseltä. Halusin saada vastauksen kaikilta vastaanotossa työskenteleviltä, jotta saisin mahdollisimman monta mielipidettä. Sähköposti oli tätä ajatellen paras haastatteluväline. Tutkimuksessani sain vastaukset sähköpostiini valmiiksi kirjallisessa muodossa, joten minun ei tarvinnut litteroida vastauksia, ja sain vastaukset juuri siinä muodossa kuin vastaajat olivat ne kirjoittaneet. Tämä pienentää väärinymmärryksen riskiä. Lisäksi minun ei tarvinnut huolehtia aineiston säilyttämisestä, sillä ne olivat turvassa ja tallella sekä koulun sähköpostissa, Scandic Porin sähköpostissa että omalla koneellani.

Toteuttaessani haastattelun Scandic Porin henkilökunnalle, olin itsekkin yrityksessä töissä osa-aikaisena työntekijänä. Haastatteluun vastaavat ihmiset siis tuntevat minut ja olin puhunut heille opinnäytetyöstäni aiemmin. Heillä siis saattoi olla käsitys siitä, minkälaisia vastauksia saattaisin haluta. Mielestäni en kuitenkaan puhunut yhdenkään työntekijän kanssa aiheesta niin paljon, että he olisivat pystyneet vastaamaan toivomallani tavalla. Lisäksi haastatteluun sai vastata anonyymisti, joten jokainen saattoi vastata rehellisesti eikä heidän tarvinnut miettiä sitä, kuinka vastaus auttaa opinnäytetyön tekemisessä. En myöskään usko, että he pitävät minun opinnäytetyötäni niin merkittävänä asiana, että mieltäisivät vastauksiaan siltä kantilta. Uskon, että jokainen vastasi juuri niin kuin rehellisesti koki oikeaksi vastaukseksi.

Mielestäni haastattelu sujui kokonaisuudessaan melko hyvin. Toivoin saavani vastauksen kaikilta työntekijöiltä, mutta tämä ei valitettavasti muistutusviestistä huolimatta onnistunut. Kysymykset ovat selkeitä, ja väärinymmärrykset eivät ole mahdollisia. Saamani vastaukset vastasivat kysyttyihin asioihin. Haastattelun suhteen raportointi on avointa. Kysymykset tulevat suoraan käsittelemästäni teoriasta eikä niissä ole mitään taka-ajatuksia sen suhteen, millaisia vastauksia haluan tai millaiset vastaukset auttaisivat työtäni eteenpäin. Sain vain neljä vastausta haastatteluuni, mutta jo niissä huomasi, kuinka samanlaiset vastaukset toistuivat monessa kysymyksessä. Vaikka laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole saavuttaa yhtenäistä totuutta vaan ihmisten

omia kokemuksia, näiden kysymysten ja vastausten kohdalla voi todeta yleistettävyyttä. Tämä kertoo siitä, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset oikein ja vastanneet niihin totuudenmukaisesti.

8.3 Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuus

Toiminnallinen opinnäytetyö tulee tehdä tutkivalla asenteella, vaikka opinnäytetyössä ei toteuttaisikaan selvitystä. Tutkiva asenne tarkoittaa valintojen joukkoa, valintojen tarkastelua ja valinnan perustelua aihetta koskevaan tietoperustaan nojaten. Tietoperustan ja siitä rakentuvan viitekehyksen tulee nousta oman alan kirjallisuudesta. Ensimmäinen arvioinnin kohde on työn idea, johon voi sisällyttää aihepiirin, idean tai ongelman kuvauksen, asetetut tavoitteet, teoreettisen viitekehyksen ja tietoperustan sekä kohderyhmän. Toinen keskeinen arvioinnin kohde on työn toteutustapa, johon katsotaan kuuluvaksi keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja aineiston kerääminen. Ohjeistuksissa tämä tarkoittaa oppaan valmistamiseen liittyviä asioita. Kolmas tärkeä asia on arvio prosessin raportoinnista ja opinnäytetyön kieliasusta. (Airaksinen & Vilka 2003, 154-159.)

Opinnäytetyöni aihe oli mielestäni hyvä. Perehdyttämisosas Scorpio-ohjelmasta on tarpeellinen, sillä sen käyttö on opittava heti töihin tai harjoitteluun tullessa. Käyttämäni lähdeaineisto oli paikoittain hieman vanhaa, mutta kyseiset teokset koskivat perusteoriaa, joka ei vanhene muutamassa vuodessa. Työn tavoitteet on kerrottu selkeästi. Olen myös arvioinut ja pohtinut perehdyttämisoppaan sisältöä kriittisesti. Vastaanoton muut työntekijät arvioivat haastattelun yhteydessä perehdyttämisoppaan alustavan sisällysluettelon. Olisin kuitenkin voinut myös kysyä esimerkiksi uuden harjoittelijan mielipidettä valmiin oppaan hyödyllisyydestä ja sisällöstä.

Olen raportoinut perehdyttämisoppaan kirjoittamisprosessin ja materiaalin keräämisen tarkasti ja perustellut tekemäni valinnat niiden yhteydessä. Perehdyttämisoppaan lähdemateriaalina ovat olleet Scandicin itse tuottamat sisällöt sekä Scandic Porin vastaanoton henkilökunta, joten materiaali on luotettavaa. Opinnäytetyön kieliasu on siisti ja asiallinen. Perehdyttämisoppaan kieli on paikoin hieman hankalaa ja moni-

mutkaista, koska siellä on seassa englantia. Opinnäyteraportin lauseet olen pyrkinyt pitämään lyhyinä ja helposti ymmärrettävinä.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsittelin työhyvinvointia työpaikan sisäisenä työhyvinvointina jättäen ulkoiset tahot, kuten työterveydenhuollon rajauksen ulkopuolelle. Rajasin aiheen näin, sillä perehdyttäminen vaikuttaa nimenomaan työpaikan sisäiseen työhyvinvointiin. Perehdyttämistä käsittelin muun muassa perehdytyskonseptien ja vastuuhenkilöiden kautta. Tavoitteenani oli todistaa, kuinka tärkeää perehdyttäminen on yksilöiden, yritysten ja työhyvinvoinnin kannalta. Mielestäni onnistuin todistamaan hyvän perehdyttämisen merkityksen yrityksen ja yksilön kannalta. Perehdyttämisen vaikutusta työhyvinvointiin olisin voinut käsitellä vielä enemmän ja selkeämmin. Teoriaosuudessa tulee kyllä todistettua, että perehdyttäminen vaikuttaa työhyvinvointiin, mutta teemat jäävät silti vähän irrallisiksi. Olisin voinut esimerkiksi koota yhteen kappaleeseen tiivistelmän teoriaosioista, joissa perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin yhteys ilmenee.

Toteutin sähköpostihaastattelun Scandic Porin vastaanoton työntekijöille saadakseni lisää tietoa teoriaosiossa käsittelemiini aiheisiin. Lisäksi halusin kuulla heidän mielipiteitään perehdyttämisoppaaseen liittyen. Minun olisi pitänyt suunnitella haastattelun kysymykset aikaisemmin, sillä nyt suunnittelin ne melko nopeasti ja tarkemmin pohtimatta, jotta saisin vastaukset ennen Scandic Porin kiinnimenoa jouluksi ja uudeksi vuodeksi. Kysymykset tulevat suoraan käsittelemästäni teoriaosuudesta, mutta jos olisin pohtinut kysymyksiä kauemmin, mieltien miten saisin haastattelun avulla todella syvennettyä teoriaosuutta, olisi kysymykset voinut olla ainakin osittain erilaisia. Nyt kysymysten avulla saatu tieto ei tuo paljonkaan lisää teoriaosuuteen, vaan lähinnä toistavat sitä.

Opinnäytetyöni toiminnallisena osana toteutin perehdyttämisoppaan Scandic Porin vastaanottoon. Omasta mielestäni opas onnistui melko hyvin. Se on kattava paketti Scorpion peruskäytöstä. Se ei ole täydellinen, joitakin asioita olisin voinut ryhmitellä hieman eri tavalla ja joitakin aiheita olisi voinut käsitellä tarkemminkin. Lisäksi se on jo nyt osittain vanhentunut, sillä Scorpion päivitysten myötä jotkut asiat ovat muuttuneet. Opas on kuitenkin sähköisessä muodossaan helposti päivitettävissä, joten sitä on helppo pitää ajan tasalla. Opasta oli vaikea saada täysin selkeäksi, sillä se sisältää paljon englanninkielisiä sanoja. Mielestäni se oli kuitenkin paras ja selkein tapa toteuttaa opas, vaikka se tekee tekstistä paikoittain hivenen raskaslukuiseen. Luultavasti opasta ei lueta kokonaan kerralla, joten sen ei pitäisi olla kovin suuri ongelma.

Opasta tehdessäni ja nyt jälkeenpäin olen miettinyt, olisinko voinut tehdä perehdyttämisoppaan jostain muusta aiheesta. Mieleeni on tullut muutamakin aihe, joista tehty perehdyttämisopas olisi ollut tarpeellinen ja hyödyllinen, esimerkiksi urheilujoukkueiden varaukset. Aloittaessani kirjoittamaan perehdyttämisopasta Scandic Porissa aloitti työnsä myynnistä vastaava henkilö, jonka työhön kuuluu kokouksista ja ryhmävarauksista huolehtiminen, joten ajattelin, ettei ryhmävarausoppaalle ole tarvetta. Nyt kuitenkin urheilujoukkueiden varaukset ovat siirtyneet takaisin vastaanoton työntekijöiden vastuulle, joten opas olisikin saattanut olla hyvä idea. Tekemäni opas on kuitenkin myös varmasti hyödyllinen, joten olen siihen tyytyväinen.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon sekä työelämässä tarvittavia taitoja että taitoa tehdä tutkimusta ja isompia kirjallisia tehtäviä. Olin aikaisemmin tehnyt vain palautelomakekyselyjä, mutta nyt pääsin kokeilemaan oikean haastattelututkimuksen tekemistä. En ollut koskaan aikaisemmin kirjoittanut mitään läheskään yhtä pitkää raporttia, joten opittavaa oli paljon. Alussa tuntui, että tekemistä oli ihan liikaa, enkä tiennyt, mistä tekemisen ja kirjoittamisen aloittaa. Jälkeenpäin ajatellen tekeminen olisi ollut tehokkaampaa, jos olisin jo aluksi laatinut alustavan aikataulun ja listan siitä, missä järjestyksessä asiat tekisin. Myös koko opinnäytetyön sisältö ja tavoite olisi kannattanut olla itselleni selkeämpiä ennen kirjoittamisen aloittamista. Nyt suuri osa opinnäytetyöhön käytetystä ajasta meni miettiessä, mitä tehdä seuraavaksi. Opasta kirjoittaessani kuitenkin huomasin, että kun olen motivoitunut ja tiedän mitä teen,

on tekstin tuottaminen nopeaa ja helppoa. Jälkeenpäin katsoen opinnäytetyöprosessi ei ollut läheskään yhtä työläs ja raskas kuin ennen sen aloittamista kuvittelin sen olevan. Työelämässä tarvittavia taitoja prosessi opetti käytännössäkin, sillä perehdyttämispasta tehdessäni opin lisää Scorpio-ohjelmasta, joka puolestaan auttaa minua työssäni Scandic Porissa. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen opetti siis minulle asioita työstäni, isomman kirjallisen projektin teosta sekä myös itsestäni ja työtavoistani.

LÄHTEET

- Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot-menesty ja voi hyvin. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. uud. p. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Hakopuro, M. Vastaanottopäällikkö, Scandic Pori. [sähköpostiviesti]. Lähetetty 25.3.2013 klo 14:18. Viitattu 27.3.2013.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. uud. p. Helsinki: Tammi
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Opimateriaalit Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. 2007. L 30.3.2007/334 muutoksineen. Viitattu 15.3.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>
- Lowe, M. 2007. Beginning Research- A guide for foundation degree students. Lontoo ja New York: Routledge
- Meho, L. 2006. E-Main Interviewing in Qualitative Research: A Methodological Discussion. Journal of the American society for information science and technology 10, 1284-1295
- Nickson, D. 2007. Human resource management for the hospitality and tourism industry. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Raudas, A. , Björn, M. & Hämäläinen, J. 2007. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki:Edita.
- Scandic Hotels 2012a. Tietoa yrityksestä. Viitattu 13.10.2012. <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/>
- Scandic Hotels 2012b. Tietoa yrityksestä. Luvut ja faktat. Viitattu 13.10.2012. <http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/Luvut-ja-faktat/>

Scandic Hotels 2012c. Tietoa yrityksestä. Historiamme. Viitattu 13.10.2012.
<http://www.scandichotels.fi/settings/Side-foot/About-us-Container-/Tietoa-yrityksesta/Historiamme/>

Scandic Hotels 2012d. Hotellimme. Pori. Viitattu 13.10.2012.
<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Countries/Suomi/Pori/Hotels/Scandic-Pori/>

Scandic Hotels 2012e. Hotellimme. Pori. Palvelut. Viitattu 13.10.2012.
<http://www.scandichotels.fi/fi/Hotels/Countries/Suomi/Pori/Hotels/Scandic-Pori/?hotelpage=facilities&facilityid=4278>

Scandic Hotels 2012f. Hotellimme. Pori. Kokoukset ja konferenssit. Viitattu 13.10.2012.
<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Countries/Suomi/Pori/Hotels/Scandic-Pori/?hotelpage=meetings>

Suomen Yrittäjät 2012. Yritysmuodot ja vastuut. Franchising. Viitattu 21.11.2012.
<http://www.yrittajat.fi/minustakoyrittaja/franchising/>

Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55 muutoksineen. Viitattu 15.3.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738 muutoksineen. Viitattu 15.3.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen-Strateginen kilpailutekijä. Helsinki:Edita.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3. uud. p. Helsinki:Gummerus.

Hei!

Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun neljännen vuoden opiskelija ja teen opinnäytetyötäni Scandic Porin perehdyttämisestä ja työhyvinvoinnista. Osana opinnäytetyötä teen haastattelun aiheesta Scandic Porin vastaanoton henkilökunnalle. Toivonkin saavani vastauksen seuraaviin kysymyksiin jokaiselta. Voitte täyttää vastaukset tähän viestiin ja lähettää sen sähköpostina minulle. Vastaukset käsitellään anonyymisti.

t. Moona Valtanen

Perehdyttäminen

1. Kuka on vastuussa uuden työntekijän tai harjoittelijan perehdyttämisestä?
2. Miten uutta vastaanoton työntekijää perehdytetään
 - a) ensimmäisen päivänä?
 - b) ensimmäisenä työviikkona?
 - c) ensimmäisen kolmen kuukauden aikana?
3. Mitä asioita pidit haastavina kun aloitit työn/harjoittelun Scandic Porin vastaanotossa?
4. Mitkä asiat oli vaikeimpia oppia Scorpio-ohjelmassa? Minkälaisena koit oppimisen?

Työhyvinvointi

5. Mitä mieltä olet yksintyöskentelystä?
6. Minkälaista väkivallan uhkaa olet kokenut töissä, jos uhkaavia tilanteita on ollut?
7. Minkä asioiden koet vaikuttavan eniten omaan työhyvinvointiisi?

Perehdyttämisopas

8. Osana opinnäytetyötä teen Scandic Porin vastaanottoon perehdyttämisopasta Scorpio-ohjelmasta. Liitteenä on sen sisällysluettelo. Mitä mieltä olet siinä käsiteltävistä asioista? Minkälaisia asioita perehdytysoppaassa pitäisi käsitellä? Voit myös kertoa vapaasti mielipiteesi oppaasta.

Scorpio-ohjeita

Profiilit

- Yksityiset
- Yritykset
- Uuden profiilin luominen

Varauksen teko

- Perusvaraus
- Bonus Cheque
- Yrityssopimus
- Pistevaraus
- Päivähuone
- Blokki
- Kampanjat, alennukset
- Lahjakortti
- Jonovaraus
- Ylibookkaus
- Walk-In
- Add on
- Vahvistus

Rate Codes

Varausten hallinta

- Varausten hakeminen
- Yritys
- Comments
- Traces
- Alerts
- Share
- Routing
- Varauksen peruminen
- Alennus
- Viite
- Waitlist

Check In

- Matkustajailmoitus
- Upgrade ja Upsell
- Huoneen valinta
- Sisäänkirjaaminen
- Huoneen vaihto

Billing ja Check Out

- Perustilanne
- PM
- Tuotteiden lisääminen huonelaskulle
- Postauksen korjaus
- Käteismaksun korjaus

- Majoitus ja extrat erikseen
- Monta huonetta samalle laskulle
- Korttimaksun keskeytys
- Maksu ennen lähtöä
- Laskutus
- Bonus Cheque
- Luottokortin velominen
- Voucherit
- Open Folio
- Re-Instate
- Folio
- Cashier Shift Close

Blokit

- Statuskoodit
- Blokkityypit
- Luominen
- Askel 1
- Askel 2
- Askel 3
- Room Grid
- Nimilistat
- Quick Split
- Ryhmärounting
- Activities

Kanta-asiakkuus

- Liittäminen kanta-asiakkaaksi
- Muut kanta-asiakkuudet
- Voucherit
- Pisteet
- Kanta-asiakkuudet varauksessa
- Kanta-asiakkaan tietojen muuttaminen
- Uuden kortin tai Pin-koodin tilaaminen

Huoneiden hallinta

- Room Plan
- Floor Plan
- Maintenance
- Out of order/service
- Room History
- Housekeeping management

Näppäinkomennot

- Scorpion käyttö näppäimillä
- Quick Keys
- Ctrl+ F4 Dashboard
- F7 Rate Quarry
- Ctrl + F2 Detailed Availability
- Shift + F2 Control Panel

Sekalaisia

- Minibarseuranta
- Löytötavarat
- Puhelinluettelo

Logbook

Top Floor 2 for 1

Majoittuja maksaa yhden hengen osuuden

Maksun palauttaminen korttikoneella

Väärä tuote postattu laskulle

Asiakaspyykki

Asiakas haluaa vaihtaa pistevaraukseen sisäänkirjautumisen jälkeen

Bonus Chequen myyminen

Lahjakortin myyminen